

NÕUSTAMINE EESTI KÕRGHARIDUSSÜSTEEMIS

Uuringuraport

SISUKORD

1. KÕRGHARIDUSNÕUSTAMIST KAARDISTAVAST UURINGUST	4
1.1 Andmete kogumisest ja valimist	4
1.2 Andmete analüüsimisest	6
2. KÕRGHARIDUSNÕUSTAMINE EESTIS ANNO 2006	6
2.1 Mis on kõrgharidusnõustamine?	6
2.1.1 Õppekorralduslik nõustamine (ÕN)	7
2.1.2 Psühholoogiline ja karjäärinõustamine (PKN)	8
2.2 Kõrgharidusnõustamise vajalikkus	9
2.3 Kõrgharidusnõustamise väljund ja mõõdetavus	9
2.3.1 Nõustatavast lähtuv	10
2.3.2 Kõrgkoolist lähtuv	10
2.4 Nõustatavate peamised probleemid	10
2.4.1 Õppekorralduslikud probleemid	11
2.4.2 Psühholoogilised probleemid	11
2.4.3 Töö ja karjääriga seotud probleemid	12
2.4.4 Ümbernõustamise raskus	12
2.5 Nõustajate kättesaadavus ja nähtavus	13
2.6 Nõustajate koostöövõrgustik	13
3 TARTU ÜLIKOOL	15
3.1 INFO LIIKUMINE	16
3.1.1 Info jõudmine nõustajani	16
3.1.2 Info jõudmine tudengiteni	20
3.2 KOOLITUSVAJADUS	25
3.2.1 Psühholoogilised koolitused	25
3.2.2 Stardipakett uuele töötajale	26
3.3 RUUMIPROBLEEMID, NÕUSTAMISKESKUS	27
3.4 TÖÖKOORMUS, TÖÖMAHT	28
3.5 ESIMESED OLULISED SAMMUD	29
4 TALLINNA ÜLIKOOL	30
4.1 ÕPPEKORRALDUSEESKIRJAGA SEOTUD PROBLEEMID	31
4.2 VAJADUS NÕUSTAMISALASTE OSKUSTE JÄRELE	32
4.3 ÜHTSE NÕUSTAMISSÜSTEEMI PUUDUMINE	34
4.4 INFO JÕUDMINE ÜLIÕPILASTENI	35
4.4.1 Listid	35
4.4.2 Veeb ja e-post	36
4.4.3 Tuutorid	36
4.4.4 Grupinõustamine, eelnädal	37
4.4.5 Majajuht	38
4.5 KOOSTÖÖVÕRGUSTIKUD	38
4.5.1 Koostöö ülikooli siseselt	38
4.5.2 Koostöö ülikooli väliselt	38
4.6 ESIMESED OLULISED SAMMUD	39
4.6.1 Koolitused	39
4.6.2 Eelnädal	40

4.6.3	Teadja inimene, kellelt nõustajad saaksid nõu küsida	41
5	TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL	42
5.1	TÖÖKOORMUS, SESOONSUS	43
5.1.1	Töömaht	43
5.1.2	Sesoonne töökoormus	43
5.1.3	Tuutorid kui lahendus	44
5.1.4	Grupivanemad	45
5.2	INFO LIIKUMINE, INFOVAHETUS	45
5.2.1	Info jõudmine nõustajate, tudengite ja õppejõududeni	46
5.2.2	Meililistid	47
5.2.3	Muutused kontaktandmetes	47
5.2.4	Veeb	48
5.2.5	Eelnädal	48
5.3	KOOLITUSED	49
5.3.1	Hetkeolukorrast	49
5.3.2	Psühholoogiline nõustamine	50
5.3.3	Võrgustikud	51
5.3.4	Kokkuvõtte koolitusvajadusest	52
5.4	ESIMESED OLULISED SAMMUD	53
6	EESTI MAAÜLIKOOL	54
6.1	NÕUSTAJATE TÖÖTINGIMUSED	55
6.1.1	Sobivate ruumide puudus	55
6.1.2	Tööjõu puudus	56
6.1.3	Ühildumatud infosüsteemid	57
6.2	VAJADUS NÕUSTAMISALASTE OSKUSTE JÄRELE	58
6.2.1	Eetiliste probleemidega toimetulekuks	58
6.2.2	Välissuhtlusega toimetulekuks	59
6.2.3	Nn raskete juhtumitega toimetulekuks	59
6.3	INFO LIIKUMINE	60
6.3.1	Nõustajate endi vahel	60
6.3.2	Nõustajatelt tudengiteni	61
6.4	ESIMESED OLULISED SAMMUD	64
6.4.1	Omavahelise koostöö arendamine	64
6.4.2	Koolitused	64
6.4.3	Tuutorsüsteemi käivitamine	65
6.4.4	Teatmiku taasestamine	66
6.4.5	IT-lahenduste kiire väljaarendamine	66
7	NÕUSTAMISE ABISÜSTEEMID	67
7.1	TUUTORLUS TARTU ÜLIKOOLI PÕHJAL	67
7.2	EELNÄDAL TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOLI PÕHJAL	70
8	KOKKUVÕTE	71
LISA 1	75
LISA 2	76

1. KÕRGHARIDUSNÕUSTAMIST KAARDISTAVAST UURINGUST

Käesolev raport kirjeldab OÜ Socio Uuringukeskuse poolt läbi viidud uuringut, mille eesmärgiks oli Eesti kõrghariduses **toimivate nõustamissüsteemide ja -struktuuride kaardistamine** – nõustamisest kui Eesti kõrghariduses pakutavast tugiteenusest, selle hetkeolukorrast ja suurematest nõustajate tööd segavatest probleemidest, samuti ka tulevikunägemustest ja vajalikest sammudest nendeni jõudmiseks.

Seoses kõrgkoolide sihtgruppide mitmekesisumisega on aasta-aastalt kasvanud erinevate nõustamisliikide osatähtsus ja vajadus. Kaasaegse kõrgkooli pakutav õpe on iseseisev, aga samas toetatud, seega on äärmiselt vajalik luua süsteemi praktilisest, sotsiaalsest, psühholoogilisest, karjääri-, akadeemilisest jm nõustamisest, et tagada tudengitele selge, arusaadav ja tõhusalt **toimiv tugistruktuur** õpingute edukaks läbimiseks – mida soodsamaks on tehtud võimalused õpingute läbimiseks maksimaalse kasu ja minimaalse kahjuga, seda konkurentsivõimelisem on kõrgkool. Kuivõrd juba praegu tuleb kõrghariduses valmistuda olukorraks, kus pakkumine ületab nõudmise, on tudengitele (ja ka õppejõududele) vajalike tugistruktuuride arendamine põhimõtteline küsimus, mis nõuab tulevikkuvaatavat otsust.

Käesoleva uuringu tulemusi plaanitaksegi kasutada osana sellise tugistruktuuri ülesehitamises või **edasiarendamises** – koolituskavade koostamisel, juhendite väljatöötamisel, koostöövõrgustiku loomisel ja väliskogemuse sihipäraseks uurimiseks.

1.1 Andmete kogumisest ja valimist

Andmete kogumiseks kasutati käesolevas uuringus veebipõhist **ankeeti** (Lisa 1) ja semistruktureeritud **fookusgruppiintervjuusid** (Lisa 2). Veebipõhist ankeeti täitsid kõik osalemiseks nõusoleku andnud isikud – osalt teemasse sisse elamiseks, osalt aga ka spetsiifilise teabe andmiseks: ankeeti lisasime kõik küsimused, mis puudutasid iga üksiku vastaja konkreetset situatsiooni (aga vestlusteemadeks ei sobinud). Ankeedist saadud andmed analüüsisime enne fookusgrupi toimumist, saades nii esialgset teavet, mis võimaldas grupile personaalsemalt läheneda.

Uurimissituatsiooni kirjeldusest tulenenud küsimuste alusel koostasime fookusgrupi intervjuudeks **semistruktureeritud küsimustiku**, milles uuritav teema oli jagatud nelja ossa: nõustamisest üldiselt (nõustamistööst, nõustatavatest); nõustamistööd puudutavatest probleemidest (nii endast kui süsteemist lähtuvad probleemid, olemasolev väljaõpe/töökogemus ja selle piisavus); võimalikud lahendused (koolitused, pädevusmudel/kutsestandard, teiste riikide kogemused); ja tulevikuvisionid nõustamissüsteemi arendamises.

Fookusgrupi suuruseks võib erinevail andmeil olla 4-15 inimest, optimaalseks peetakse siiski 6-10-liikmelist gruppi. Fookusgrupi intervjuusid viisime läbi **neli** – Tartu Ülikoolis (11 osalejat, kestvus 2h 6min), Tallinna Ülikoolis (9 osalejat, kestvus 2h 15min), Tallinna Tehnikaülikoolis (10 osalejat, kestvus 2h 4min) ja Eesti

Maaülikoolis (8 osalejat, kestvus 1h 48min), kõik intervjuud lindistati kahe digitaalse diktofoniga ning transkribeeriti.

Intervjueeritavate hulka kuulusid antud ülikoolide **administratiivstruktuuride esindajad** (juhtkonnast ja dekanatide töötajate hulgast) ning **nõustajad** (akadeemilised, psühholoogilised ja karjäärinõustajad). Eelduseks oli, et grupi liikmed omaksid teatud ühiseid kogemusi või oleks uurimistemaatikaga suuremal või vähemal määral kokku puutunud¹, muud sotsiaal-demograafilised näitajad ei olnud antud uuringu seisukohast olulised.

Kuivõrd fookusgrupi intervjuudest saadud andmed on inimeste vabas vormis antud **arvamused ja hinnangud**, mis kirjeldavad nende isiklike kogemusi, eelarvamusi, motive ja käitumist, ning annavad häid tulemusi vähekäsitletud teemade uurimisel², oli see andmekogumisviis sobivaim, et tekitada just niisugune andmestik, mis antud uurimuses püstitatud uurimissituatsiooni kõige paremini avaks. Defineeritud on fookusgrupi meetodit mitmel erineval viisil, sotsioloogilises uuringus pakuvad huvi sellised märksõnad nagu **organiseeritud vestlus**, kollektiivne tegevus, sotsiaalsed sündmused ja interaktsioon. Fookusgrupi intervjuu võimaldab heita pilku inimeste jagatud arusaamisesse igapäevaelust ning sellesse, kuidas hoiakuid, tundeid, uskumusi, kogemusi ja reaktsioone kollektiivis väljendatakse – see on teave, mida ei ole võimalik uurida näiteks vaatluste, individuaalintervjuude või ankeetküsitluste kaudu³.

Fookusgrupi intervjuud ei maksa segi ajada grupiintervjuuga, kus rõhk on intervjueerija ja intervjueeritavate vahelistel küsimistel-vastamistel. Fookusgrupi intervjuu on uurija poolt etteantud teemadele keskenduv **grupisisene interaktsioon**, mida iseloomustab selle loojatena ajalukku läinud Mertoni ja Kendalli sõnutsi⁴ osalejate spetsiifiline kogemus või arvamus uurimisalusel teemal, uurijapoolne selgeltsõnastatud teemajuhend ja osalejate subjektiivsete kogemuste uurimine seoses käsitletava teemaga.

Moderaatori(te) ülesanneteks on diskussiooni juhtida ja mitte lasta inimestel teemast kõrvale kalduda, kuid samal ajal tuleb **hoiduda suunamisest** ning püüda neid mitte katkestada, et mitte riskida huvitavast infost ilma jäämisega. Seega püüdsime olla pigem avatud erinevatele kõrvalpõigetele ning mitte olla väga kinni oma peades valmismõeldud süžees – jälgisime ainult, et kõik teemad saaksid puudutatud.

¹ **Gibbs, A.** (1997). Focus Groups. *Social Research Update, Issue 19* / University of Surrey: Department of Sociology.

² **Hess, B. B., Markson, E. W., Stein, P. J.** (2000). Sotsioloogia. Tallinn: Külim. Lk. 35

³ **Gibbs, A.** (1997). Focus Groups. *Social Research Update, Issue 19* / University of Surrey: Department of Sociology.

⁴ **Merton, R. K., Kendall, P. L.** (1946) 'The Focused Interview', *American Journal of Sociology* 51. lk. 541-557.

1.2 Andmete analüüsimisest

Andmete analüüsimisel on kasutatud **põhistatud teooria** meetodit, mis on süstemaatiline juhend (eelkõige) kvalitatiivsete andmete kogumiseks, analüüsimiseks ja interpreteerimiseks⁵.

Üks olulisemaid erinevusi kõigist teistest andmekogumis- ja analüüsimismeetoditest ongi põhistatud teooria puhul fakt, et seda ei ole võimalik kujutada lineaarse, üksteisele järgnevate sammude jadana, vaid **paralleelsete uurimistegevustena**: andmete kogumine, kodeerimine, sorteerimine ja analüüs toimub samaaegselt⁶ – andmete analüüs ei alga mitte peale kogumise lõppu, vaid toimub sellega paralleelselt.

Seega toimub ka eelnevatest andmeüksustest saadud ja analüüsitud teabe lülitamine järgnevatesse, et seda analüüsida andmete kodeerimise käigus tekkima hakanud tervikpildist lähtuvalt⁷.

2. KÕRGHARIDUSNÕUSTAMINE EESTIS ANNO 2006

Käesolevast peatükist võib lugeda nende fookusgruppidest välja koorunud teemade kohta, mis kerkisid esile kõikides kõrgkoolides ning peegeldavad seega mitte olukorda mõnes kindlas koolis, vaid **Eesti kõrgharidusnõustamist tervikuna**. Siin leiavad kirjeldamist nõustamistöö defineerimise protsess ja erinevad nõustamise liigid, mis hetkel Eestis suuremal või vähemal määral olemas on, samuti nõustamisega seotud töö vajalikkus ja mõõdetavus, peamised probleemid, millega nõustajate poole pöörduakse, nõustamistööga tegelevate inimeste kättesaadavus abivajajatele ning nõustajate super- ja kovisiooni temaatika.

2.1 Mis on kõrgharidusnõustamine?

Peale mõningast arutelu jõuti fookusgruppides järeldusele, et nõustamistööd saab ja tuleb mõista ja defineerida päris mitmekihiliselt.

Esimese kihina on nõustamine **teabe edastamine ja vahendamine** – nõustajale on teada mingid faktid või on talle teada kanalid, mille kaudu vajaminevate faktideni kõige operatiivsemalt jõuab, ning sel puhul on tema tööks faktide edastamine nõu küsima tulnud tudengile, õppejõule, kaastöötajale või lapsevanemale. Siin on suur osa ka **õppekorralduseeskirja tõlkimisel** nõustatavale arusaadavasse keelde – kuigi see põhjustab pidevate muutuste/täienduste ja mitmetimõistetava keele tõttu sageli raskusi ka nõustajale endale.

⁵ **Charmaz, K.** (2000). Grounded Theory: Objectivist and Constructivist methods. *Handbook of Qualitative Research*. /Denzin, N. K., Lincoln, Y. S. (eds). Thousand Oaks, California: Sage. Lk. 509

⁶ **Lowe, A.** (1996). An Explanation of Grounded Theory. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration. Lk. 6

⁷ *ibidem*

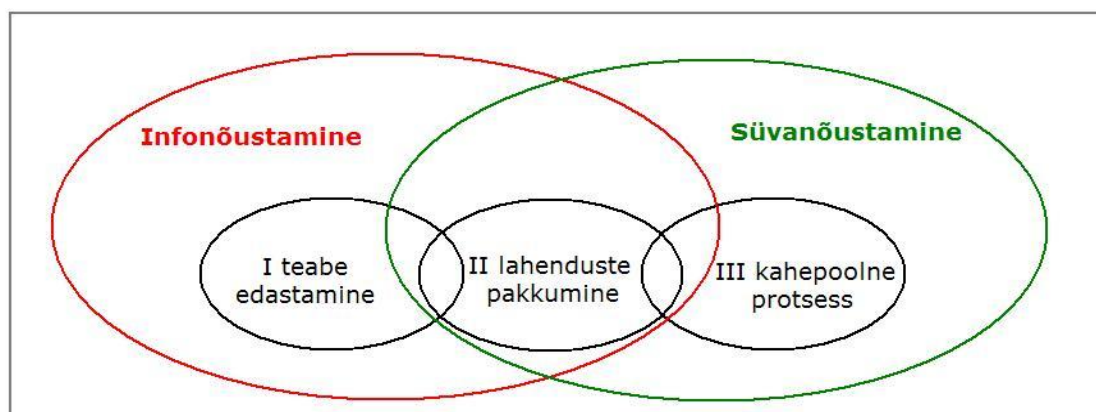
Teise kihina saab kirjeldada **erinevate lahendusvariantide pakkumist**, nõu andmist – kui süsteemi keerukuse või abivajaja probleemi mitmetahulisuse tõttu on lahenduseks erinevaid või suisa vastukäivad käitumisviise, peab nõustamistöötaja orienteeruma erinevates võimalustes ja nõustatavale mitmeid lahendusteid välja pakkuma, jättes otsustaja rolli lõpuks ikkagi nõuküsjale. Siin on nõustamisoskuseks oluline ka **küsimuste esitamine** – olukordades, kus nõustatav loodab ühe küsimuse kaudu saada abi, võib juhtuda, et oskuslikult edasi küsides selgub probleemi kohta detaile, mis avavad hoopis uusi probleeme ja/või lahendusi.

Kolmanda kihina võib välja tuua nõustamise kui kahepoolse suhtlusprotsessi, **vastastikuse õppimise**. Nõustamine on kahepoolne kontakt, kus suunanäitaja roll osapoolte vahel vaheldub ning mille ülesandeks on põhjalikum nõustamine ja preventsioon – efektiivne, vajalikes tingimustes läbi viidava nõustamine ennetab hiljem tekkida võivat valetabe kinnistumist, suuri probleeme ja raskusi.

Lisaks eelmainitud tasanditele on kõrgharidusnõustamist võimalik veel jagada sisu ja meetodite järgi:

- a) **infonõustamiseks**, millega rohkem puutuvad kokku õppekorraldusega tegelevad inimesed ja kus nõustaja ja nõustatava kontakt on lühiajalisem, ning
- b) **süvanõustamiseks**, kus kasutatakse kindlaid nõustamistehnikaid ja mis protsessina kestab kauem, näiteks psühholoogiline või karjäärinõustamine.

Erinevaid nõustamises esinevaid kihte ja funktsioone ei saa siiski üksteisest eraldada, eriti on oluline mõista, et infonõustamist **ei saa lahutada** süvanõustamisest ja selleks vajalikest oskustest, sest tee süvanõustamisse käib reeglina just infonõustamisega tegelevate inimeste kaudu. Nõustamistöö erinevate osade kattumist iseloomustab järgnev joonis:



Joonis 1. Nõustamistöö kihtide ja funktsioonide kattumine kõrgharidusnõustamises

2.1.1 Õppekorralduslik nõustamine (ÕN)

Õppekorralduslik nõustamine kuulub lahutamatu õppeasutuse igapäevase elu juurde. Peamiselt kuulub ÕN infonõustamise valdkonda, aidates nõustataval **orienteeruda süsteemis** ja seda reguleerivates dokumentides. ÕNga tegelevad valdavalt akadeemiliste struktuuriüksuste – dekanatide, teaduskondade, osakondade, instituutide – töötajad, kes on esimeseks vahendajaks kõrgkooli õppekorralduse ja selle poolt reguleeritavate isikute vahel.

Nagu eelpool esitatud jooniselt näha võib, on ÕN keskmis **info edastamine** – suures institutsioonis liigub alati meeletul hulgal teavet, millest suur osa on hetkelise iseloomuga ning peab seetõttu võimalikult kiiresti “tarbijani” jõudma (olulised muudatused, loengute toimumine/äräjäämine, kõikvõimalikud tähtsajad jms). Selles valdkonnas on kvaliteetse nõustamise tagamiseks äärmiselt oluline nõustamissüsteemi toetavate, info liikumist kiirendavate struktuuride olemasolu (infosüsteemid, veeb, intranet, postiloendid jms).

Mingil juhul ei puudu ÕNst ka abivajaja **parimate lahendusteni aitamine** – ükski õigusakt ei paku konkreetseid vastuseid olukordade lahendamiseks, vaid on alati mitmeti mõistetav, seetõttu on suur osatähtsus aktide tõlgendamisel ja antud olukorrale sobilike lahenduskäikude pakkumisel. Siin tagab kvaliteetse nõustamise nõustajate kaasatus õppekorraldust reguleerivate õigusaktide loomesse – tõlgenduse aluseks on eelkõige õigusaktiga saavutatava soovitusliku tulemuse mõistmine, mis tagab selle, et nõustatavale pakutavad lahendusviisid vastavad süsteemi laiemate eesmärkidele ja ühtivad plaanitud arengusuundadega.

ÕN-s esineb küll ka pikemaajalist, kahepoolse protsessina tõlgendatavat põhjalikku nõustamist, kuid selle osatähtsus on väiksem ning puudutab ainult väga **keerulisi õppekorralduslikke probleeme**, mille lahendamine nõuab juba spetsiifilist lähenemist. Sedalaadi olukordi annab vältida, kui tagada kahe eelmise nõustamistöö kihi veatu toimimine.

2.1.2 Psühholoogiline ja karjäärinõustamine (PKN)

Psühholoogiline ja karjäärinõustamine on samuti kaasaegse õppeasutuse lahutamatuks osaks. PKN-t võib käsitleda kui kahefaasilist protsessi, mille esimene faas sisaldab suures osas tööks vajaliku info kogumist ja jagamist ning teine süvanõustamist. Viimane hõlmab väga isiklikku lähenemist, et mõista nõustatava probleemi olemust ja osata erinevaid spetsiifilisi tehnikaid kasutades jõuda lahendusteni, mis kõige paremini konkreetsele nõustatavale sobivad. PKNga tegelevad nii psühholoogid kui karjääriteenistuse töötajad, kellele on hädavajalik erialane väljaõpe, kuid psühholoogiline pool ei puudu ka administratiivtöötajate nõustamistöös, kuna nende juurde jõuavad nõustatavad reeglina esimesena ning olenevalt probleemist on äärmiselt oluline osata **valida õige psühholoogiline lähenemine**.

Jooniselt 1 võib näha, et teabe edastamise osa on PKNs õppekorraldusliku nõustamisega võrreldes tagasihoidlikumal kohal, ent ometi üsna oluline, olles aluseks edasisele süvanõustamisele. Psühholoogilises nõustamises tuleb seda ette siis, kui soovitakse detailsemat teavet psühhoteraapia ja/või psühhiaatrilise abi võimaluste kohta, karjäärinõustamises tähendab see näiteks trükiseid, millega koha peal saab tutvuda ja endale sobivad kaasa võtta, et edasi vastuseid otsida. Ka siin on oluline nõustaja **osalus laiemas infovõrgustikus** – nii ülikooli siseselt kui oma eriala piires ka väljaspool ülikooli struktuure.

Nõustatavaga koos parimate lahenduste otsimise protsessi esineb sagedasti ning see nõuab eelnevast rohkem aega, **lähemat tutvumist** probleemiga, küsimuste esitamist

ja sellest lähtuvalt võimalike ja sobivate käitumisviiside esitamist nõustatavale. Olenevalt probleemi raskusastmest hakkavad siin rolli mängima juba teadlikud valikud erinevate nõustamistehnikate kasutamisel.

Kõige olulisema osa PKNst moodustab just **pikaajalisem süvanõustamine**, kus nõustajal on vajalik eriteadmiste ja -oskuste pagas, et tulla toime erinevate isikute ja mitmetahuliste probleemidega. Siin mängivad väga suurt rolli ka efektiivseks **nõustamiseks vajalikud tingimused**, mille eesmärgiks on tekitada usalduslikku ja kaitstud õhkkonda privaatsete isiklike küsimuste arutamiseks.

2.2 Kõrgharidusnõustamise vajalikkus

Kuna kõrgkoolide sihtgrupid on aasta-aastalt muutumas üha mitmekesisemaks, on kasvanud ka **erinevate nõustamisliikide osatähtsus**. Kaasaegse kõrgkooli suurimaks väljakutseks on pakkuda kvaliteetset õpet, mis oleks iseseisev, aga samas toetatud, seetõttu ei ole põhjust kahelda vajalikkuses luua süsteemi praktilisest, sotsiaalsest, psühholoogilisest, karjääri-, akadeemilisest jm nõustamisest – laiemalt on õpinguid toetavate struktuuride hoiakud ja kompetents tudengi vaatenurgast kindlasti üks oluline komponent kõrgkooli valimisel/vahetamisel.

Eriilmelise ja toimiva nõustamissüsteemi ülesandeks on tagada tudengitele, õppejõududele, ülikoolitöötajatele ja ka lapsevanematele selge, arusaadav ja tõhusalt **toimiv tugistruktuur**, mis kindlustaks asjaosalisi neile vajaliku teabega ning muudaks õppeprotsessi võimalikult stressivabaks ning tulemuse efektiivseks. Nõustamise kõrge kvaliteet tagab ülikoolile teiste ees konkurentsieelised, mis on noorte arvu vähenemise trendi arvestades oluliseks tulemuseks.

Paberil, s.t. vastavates arengukavades, on nõustamise arendamine esinenud juba mõnda aega, mis tähendab, et tehtud on esimene ja mitte vähetähtis samm – teadvustatud nõustamise kui **kõrghariduses tarviliku teenuse** olemasolu ja pandud sõnadesse selle edasiarendamise vajadus. Mustvalgele pildile toonide lisamiseks on nüüd oluline, et järgneksid ka teised, kolmandad ja edasised sammud, mis uuringus osalenud kõrgkoolides on kõik pisut isesugused ja mistõttu nende kohta saab lugeda täpsemalt vastavate koolide nõustamissüsteemi kirjeldavatest peatükkidest.

2.3 Kõrgharidusnõustamise väljund ja mõõdetavus

Esmapilgul osutus üsna keeruliseks nõustamistööd mõõta – nõustamine on olnud efektiivne, kui probleemi ei ole, kuid kuidas mõõta midagi, mida ei ole? Parafraseerides üht Tartu Ülikooli staažikat välistudengite tuutorit: nõustaja on oma tööd teinud hästi siis, kui ta on suutnud muuta ennast nõustatava jaoks ebavajalikuks. Siiski jõuti igas fookusgrupis järeldusele, et efektiivset nõustamist saab ja tuleb mõõta, ning selleks on kaks tasandit – nõustatava rahulolu peegeldav ning süsteemi eesmäärke kajastav tasand.

2.3.1 Nõustatavast lähtuv

Isikukeskse mõõtmise objektiks on **nõustamist saama tulnu rahulolu** – olgu siis soovitud tulemuseks info, konkreetset lahendused või pikaajalisem ja sügavam lähenemine ja abi. Laiemalt võib seda nimetada ka muudatuse tekitamiseks või protsessi käivitamiseks – nõustatav saab peale efektiivset nõustamist “otsa peale”, tal tekib võimalusi edasiminekuks. Rahulolu saab tunda ja seeläbi töömotivatsiooni tõsta ka nõustaja ise.

Rahulolu saab mõõta **tagaside** vormis – ankeetküsitlused nõustatavatele saadud teenuse kvaliteedi kohta, samuti personaalne tagasiside – nõustajatele mõjub alati positiivselt see, kui pöörduakse nende juurde tagasi kas isiklikult või kirja teel, et tänada osutatud abi-toetuse-lahenduste eest. Nagu selgus ka erinevatest fookusgruppidest, on nõustaja jaoks tagasiside saamine väga oluline – see aitab tõsta nõustaja motivatsiooni ning tekitada tunnet, et teda vajatakse.

2.3.2 Kõrgkoolist lähtuv

Kõrgkooli seisukohast on oluliseks näitajaks õpingud **katkestanute arv**. Loomulikult on õpingute katkestamise põhjusteks suur hulk selliseid probleeme, mille otsene lahendamine ei ole kõrgkoolinõustaja võimuses ega pädevuses, kuid siiski on professionaalse nõustamissüsteemi kaudu võimalik õigeaegselt tegutsedes maandada paljusid õpingutega seotud riske. See on üha enam ja enam oluline elukestva õppe raames – kõrgkooli jõuab järjest rohkem inimesi, kes ei mahu enam standardsesse “tudengimudelisse” ning kes **valivad** õppimiseks just sellise asutuse, mis nende õpingute sooritamise kõige mugavamaks suudab muuta.

Mõõtmise võimalustena on siingi kasutatavad nõustamistöö sihtgrupi rahulolu uurivad ankeetküsitlused, lisaks annab ülevaatliku pildi ka statistika katkestanutest, puhkajatest, nominaalaja ületanutest jm akadeemiliste olekutega seotud andmetest.

2.4 Nõustatavate peamised probleemid

Esmapilgul võiks öelda, et nõustatavate probleemid on enamasti seotud **õppekorralduses orienteerumisega**, ja ühest küljest ongi see loogiline – on ju kõrgkooli eelkõige õppeasutus ning kõige olulisem on sealset reeglistikku tunda ja selles liigelda osata.

Teisalt aga tuleb järgnevat alapeatükki lugeda ka arvestusega, et psühholoogi ametikoht on kõrgharidusnõustamises seni kõige kehvemalt esindatud, mistõttu on nende hääld antud uuringus ka **kõige nõrgemini kuulda** – üks täiskohaga psühholoog on praegu ainult Tartu Ülikoolis (kuigi tudengite arvu arvestades peaks olema psühholooge 4-5), Tallinna Ülikoolis on võimalik pöörduda erateenusepakkuja (psühhiaater) poole, Eesti Maailikoolis on olemas osalise koormusega psühholoog, kes fookusgrupi intervjuus ei osalenud, ning Tallinna Tehnikaülikoolis on kõnealune ametikoht alles loomisel.

2.4.1 Õppekorralduslikud probleemid

Enamus õppekorralduses orienteerumist puudutavaid probleeme on **jooksvate õpingutega** seotud: ainetele registreerumine, valik- ja vabaained, ainepunktid, eksamid, järeleksamid, lõpetamisega seonduv (juhendaja valik, kuupäevad, vormistus jne), lõputööde kaitsmine, lõpuaktused.

Teise grupi moodustavad **õppekavade ja -kohtadega** seotu: lisaeriala valik, õppekava vahetus (sh. vanad ja uued õppekavad), õppeainete ülekandmine, varasemate õpingute ja töökogemuse arvestamine (VÕTA), üleviimine ühelt kursuselt teisele, vabanenud riigieelarveliste kohtade täitmine, sisseastumine, akadeemiline puhkus, õppeedukus, eksmatrikuleerimine, uuesti sisseastumine.

Kolmandaks võib välja tuua **juriidilise abi**: õppe- ja muid toetusi puudutavad küsimused, koolitõendid jm dokumendid.

Siiani mainimist leidnud probleemidega pöörduvad nõustajate poole lisaks tudengitele ka õppejõud ja teisedki ülikoolitöötajad. Tudengeid hakkab üha enam huvitama ka **välismaal õppimisega** seotu: välisüliõpilaste õppimist ja eluolu puudutavad probleemid (äärest ääreni), küsimused välismaal õppimise võimalustest, stipendiumitele kandideerimisest, kõik ERASMUS programmi puudutavad küsimused.

Lisaks eelpool mainitud küsimustele peavad nõustajad sageli olema **lepitaja rollis**: nende kaudu saavad tavaliselt alguse ka tudengite ja õppejõudude vaheliste erimeelsuste klaarimised ning apellatsioonid.

2.4.2 Psühholoogilised probleemid

Nimekiri probleemidest, millega kõrgkooli psühholoogi poole pöördatakse, on pikk: suhte probleemid, depressiivsus, õpi probleemid, ärevus/paanika, kohanemisprobleemid, madal enesehinnang, kriis/lein, stress, ajaplaneerimise probleemid, söömishäired, kahtlused eriala sobivuses, sooidentiteediprobleemid, suitsidaalsus. Infot küsitakse samuti psühhoteraapia ja psühhiaatrilise abi võimaluste kohta.

Psühiaatriateenuseid pakkuva spetsialisti sõnul pöördatakse veel järgmiste probleemidega: *“suutmatus omandada õppetöö redelil edasiliikumiseks vajalikke teadmisi, seda põhjendatakse arvatava liigse vaimse ülekoormusega. Unumishäired, hajameelsus, meeleolu langus kuni enesetapumõtteni välja, k.a. nn. "elu mõtte/mõttetuse otsingud". Õpitav tulevane eriala tekitab vastikust, kuid vajalik on jõuda haridust tõendava dokumendini, ja vastuolu pidev talumine on vastik Juhuslikud probleemid (õnnetu armastus), pidutsemisejärgsed pohmelused, narkootikumide kasutamine, HIV omandamine peale juhuslikku pidu”*.

Tudeng, kes tuleb teisest linnast kõrgkooli õppima, kaotab suure osa senisest **sotsiaalsest võrgustikust** ning on vähemalt alguses üsna üks ja tundmatus kohas vette visatud. Tervet eluolu puudutavate muutustega toimetulek ei pruugi alati olla sujuv, emotsionaalsed ja psühholoogilised probleemid saavad aga varem või hiljem

takistuseks ka õpingute edukal lõpetamisel. Et vähendada frustratsioonid ja stressis tudengite hulka ning anda neile võimalus ka oma otseselt õpingutega mitteseonduvaid probleeme kõrgkooli tugistruktuuride kaudu lahendada, on needki koolid, kus psühholoogi veel pole, hakanud tegema ettevalmistusi vastava väljaõppega inimese tööle võtmiseks.

Kõrgkoolipsühholoog ei peaks tegelema ainult tudengitega – tema juurde võiks soovi korral jõuda iga kõrgkooli töötaja, mistõttu peaks psühholooge olema mitu ning nende edukaks töötamiseks peaks olema tagatud elementaarsed **nõustamistingimused** eelkõige just ruumide näol.

2.4.3 Töö ja karjääriga seotud probleemid

Tudengite karjäärikäsitlustega tegelevad spetsialistid on olemas **igas** uuringus osalenud kõrgkoolis. Nende poole pöördumine algab isegi juba **enne kõrgkooli astumist**, näiteks tuleb neil vastata küsimustele, millist eriala valida, milline eriala võiks sobida, millised on õppimisvõimalused nõustatavat huvitavas valdkonnas, samuti näiteks ka, et millisele kvalifikatsioonile vastab omandatav või kunagi omandatud eriala/kraad.

Samuti tegelevad karjäärispetsialistid otseselt **töö otsimist** ja töökohtadele kandideerimist puudutavate küsimustega: kuhu minna tööle või praktikale, kas minna edasi õppima või tööle, kuidas kirjutada CV-d ja kaaskirja, kuidas leida tööd, kuidas minna välismaale tööle, kuidas orienteeruda töövahenduskonnas, kuidas töökohale kandideerida (sh dokumentide vormistamine, käitumine intervjuul, tööseadusandlust puudutavad küsimused), millised töökohad on saadaval karjääriteenistuses.

Kolmandaks võib välja tuua ka **suhtluse tööandjatega** – tööjõu vahendamisega seotud küsimused, ka esmaste konkursside korraldamine.

Nagu loetelust näha, on karjäärispetsialistid otseselt seotud kõrgkooli puudutavate **avalike suhetega** ja tegelevad päevast päeva just nende küsimustega, mis kajastavad kõrghariduse praktilisi eesmärgid – meelitada enda ridadesse võimalikult palju asjalikke inimesi ning toota kvaliteetse ja tööturu vajadustele vastava haridusega oma ala spetsialiste.

2.4.4 Ümberõustamise raskus

Olulise raskusena nõustamisega tegelevate töötajate igapäevatoos nimetati nn ümberõustamist – info kättesaadamatuse või takistatud liikumise tõttu lähevad tudengite (ja ka õppejõudude) hulgas liikvele nn **kuulujutud** (õppekorralduslike protseduuride või faktide osas), neist väärarusaamadest võõrutamine on äärmiselt **energia- ja ajamahukas** ettevõtmine.

Vale- või puudulik info võib jõuda tudengiteni nende omavahelise suhtluse käigus või olukordades, kus esmalt pöördutakse täpsetest õppekorralduslikest faktidest

mitteteadliku isiku poole, ja kuigi seda päris olematuks teha ei ole ilmselt võimalik, on info liikumist kiirendades ja tõhustades võimalik piirata valetabe levikut.

2.5 Nõustajate kättesaadavus ja nähtavus

Nõustajate kättesaadavusest abivajajatele räägiti samuti kõigis fookusgrupi intervjuudes, sellega seonduv probleem aga on **nõiaringilaadne** – nõustajad asuvad enamasti üsna ebamugavates nõustamistingimustes, mis ei võimalda pakkuda usalduslikku ja privaatset õhkkonda, samuti on nõustajate hulk väike, mistõttu teab neist ka üsna väike hulk tudengitest.

Lahenduseks oleks muidugi ulatuslikum teavitus- ja reklaamitöö – kuid just eelmainitud põhjustel ei ole võimalik seda teha. Nagu öeldi ühes fookusgrupis: me ei saa ju öelda, et tulge-tulge meie juurde, kui teil abi vaja on, sest me ei saa ju garanteerida, et meil siis nende kõigi jaoks aega on, ja päris kindlasti ei saa me garanteerida mugavat nõustamist, sest meil pole selleks õigeid ruume.

Kuna nõustaja ja nõustatava vaheline kontakt on isiklik, siis on selles juba eos teatav privaatsuse nõue, mida aga on väga raske täita, kuna nõustamistööga tegelevad inimesed on mitmekesi toas ning puudub võimalus nõustatava probleemi süvenemiseks. Käesolevas uuringus ei leita, et igal nõustamisega vähegi kokku puutuval inimesel peaks ilmtingimata olema oma kabinet, sobivaiks peetakse varianti, kus süvanõustamine on koondatud vastavasse keskusse, kus on ruumide paigutusel juba arvestatud nende funktsioonidega, või tagatakse eraldumisvõimalus nõustaja töökoha vahetus läheduses, olgu siis kõrvalruumis või sama ruumi sees.

Teine oluline aspekt on nõustajate vähesus. Ka koolides, kus on juba töötav õppeinfosüsteem, mis peaks tudengile kätte andma kõik vajaliku õppekorraldust puudutava teabe, ei ole kuhugi kadunud tudengite vajadus otsekontaktiks, näost näkku suhtluseks. IT-süsteemid ja masinad ei asenda inimest, eriti just tõsisemate probleemide korral, kui aga ei ole nõustamiskustega töötajaid või on nende hulk piiratud, ei ole ka võimalik tugiteenuse laiem reklaamimine.

Nõustamistingimuste puudulikkuse tõttu jääb väga suur hulk tudengeid õigeaegse abita ja nad lahkuvad kõrgkoolist, kuigi seda oleks ehk võinud ära hoida. **Pealesunnitud “tulekustutamise”** tegelemine nõustamistöö asemel on aga nii materiaalselt ressursi raiskav kui ka äärmiselt madala tulemuslikkusega.

2.6 Nõustajate koostöövõrgustik

Koostöö laiendamise vajadusest räägiti samuti igas uuringus osalenud koolis. Käesoleva uuringu raames kokku kutsutud fookusgrupp oli paljude jaoks meeldivaks üllatuseks – oma valdkonnas sarnaste tööülesannete, positsioonide ja muredega inimestest ei teatagi, isegi oma struktuuri siseselt mitte eriti, kuigi nendega toimiva koostöövõrgustiku loomine aitaks lahendada paljusid probleeme – alustades õppekorralduseeskirjade ühetaolisest tõlgendusest kuni üksteisele kovisiooni ja psühholoogilise toe pakkumiseni.

Koolide lõikes moodustub siin erinevus **TÜ versus teised**, sest TÜ suurima ja vanimana omab psühholoogiliste ja karjäärinõustajate vahel toimivat võrgustikku, mistõttu ollakse rohkem orienteeritud tihedamate suhete loomisele väljaspool oma ülikooli, samas kui teised näevad esimese olulise kohana, kuhu energiat ja aega suunata, just omavaheliste, kodukooli siseste koostöövõrgustike loomist. Ka TÜ puhul võib öelda, et õppekorraldusliku poole pealt on siiski väga vähe suhtlust sarnase nõustamistööga tegelevate inimeste vahel, mistõttu kannatab info liikumine teaduskondade vahel ning õppekorraldust reguleerivaid akte tõlgendatakse ülikooliliselt väga erinevalt.

Seega võib välja tuua veel teisegi mõõtmel, eristades **infonõustamist ja süvanõustamist**. Koostöövõrgustikud ja sellest lähtuvalt ka koordineeritum ja ühildatum koolituskalender toimiks üle-eestiliselt just psühholoogilist ja karjäärinõustamist pakkuvate inimeste vahel, sest:

- a) oma ala spetsialiste on suhteliselt vähe ja igasugune kogemuste vahetamine suurendab pädevust, ja
- b) psühholoogiline ja eriti karjäärinõustamine ei ole niivõrd ülikoolispetsiifilised, kuivõrd just Eesti-spetsiifilised (nt. Eesti tööturg, selle olukord, trendid, seadusandlust puudutav, jne).

Õppekorralduses on temaatika väga kinni omaenda kõrgkoolis toimivas, mistõttu on hetkel prioriteetsem omavaheline koostöö- ja infovõrgustik käima saada.

Õppekorraldusealase koostöövõrgustiku sisseseadmine ei ole siiski midagi vähetähtsat. Eesti ülikoolide vaheline nn **akadeemiline hulkurlus**, mida soodustatakse ja tudengitele propageeritakse, nõuab erinevate kõrgkoolide õppekorraldusliku info liikumist kõrgkoolide vahel, mistõttu ei saa ka õppekorralduslike koostöövõrgustike loomist unarusse jätta. Üheks võimalikuks lahenduseks oleks vastavate spetsialistide ametikohtade loomine.



TARTU ÜLIKOOL
UNIVERSITY OF TARTU

3.1 INFO LIIKUMINE	16
3.1.1 INFO JÕUDMINE NÕUSTAJANI.....	16
3.1.1.1 Kaasamine otsustamisse.....	16
3.1.1.2 Tõlgendamise probleem	17
3.1.1.3 Võrgustikud	18
3.1.2 INFO JÕUDMINE TUDENGITENI	20
3.1.2.1 Väärinfo, ümbernõustamine	21
3.1.2.2 Peer support ja tuutorid	22
3.1.2.3 Grupinõustamine	23
3.1.2.4 Eelnädal, loengutsükkel	23
3.2 KOOLITUSVAJADUS	25
3.2.1 Psühholoogilised koolitused	25
3.2.2 Stardipakett uuele töötajale	26
3.2.2.1 Karjäärinõustamise alane koolitus	26
3.3 RUUMIPROBLEEMID, NÕUSTAMISKESKUS	27
3.4 TÖÖKOORMUS, TÖÖMAHT	28
3.5 ESIMESED OLULISED SAMMUD	29

3.1 INFO LIIKUMINE

Info liikumise võib tinglikult jagada kaheks: info liikumine nõustajateni ning nendelt edasi - tudengite ja õppejõududeni.

3.1.1 Info jõudmine nõustajani

Nõustajad tunnevad, et tööks vajalik informatsioon ei jõua nendeni piisavalt kiiresti. Väga palju tuleb ise otsida, end info juurde trügida, aga kui ei oska aimata, et midagi on muutunud, ei oska ka sellest teabest puudust tunda ega seda ise otsima hakata. Kui tudengid tulevad nõustaja juurde toimunud muutuse kohta täpsustusi küsima ning selgub, et viimane ei tea asjast midagi, on nõustajal põhjust end tõrjutult tunda.

Mind häirib see, et /.../ kui midagi kuskil otsustatakse, siis ma nagu võiks sellest teada, et tudengitele edasi rääkida, kui tudengid seda minu käest küsivad. Aga see info nagu ei jõuagi praegu minuni.. et ma ise pean uurima, otsima, et ma nüüd kuulsin, et nii on, et kas on?

Ma tean, et see asi käib, aga kuhu see asi nüüd jõunud on, kuna ta käiku läheb?

Grupis osalenud arvavad, et osakonna sees peaks korraldama koosolekuid, milles talituse juhatajad saaksid info toimunud muudatustest ja uuendustest osakonna nõustajatele edasi anda. Oluline on aga, et need koosolekud toimuksid regulaarselt ja muutuksid harjumuspäraseks, ainult siis jõuaks kogu teave õigeaegselt kohale. Initsiatiiv selleks võiks tulla juhatajalt, kuigi tegelikult on selge, et kõik osapooled peaksid oma aktiivsust välja näitama.

3.1.1.1 Kaasamine otsustamisse

Lisaks vastuvõetud otsustele oleks nõustajatele hea, kui nad teaksid ka, mis edaspidi juhtuma võib hakata – milliseid muudatusi on plaanis teha, millised teemad on hetkel läbiarutamisel. Kui üldine suund on käes, siis on kergem muudatuste tegemisel silma peal hoida ning vajadusel kasvõi üliõpilastele märku anda, millised uuendused neid lähiajal ees võivad oodata.

Ja noh, et isegi need perspektiivid, et kuidas asi muutuma hakkab.. et ma teaksin ka tudengile öelda.../.../ okei, et praegu on nii, aga noh järgmisest aastast võib-olla läheb naa.

Nõustajad tahaksid saada raamdokumentide muutmise plaanidest teada enne kui vastavatele otsustele on alla kirjutatud. Nad tahaksid olla otsustamisprotsessi rohkem kaasatud, tahaksid öelda oma sõna sekka – on ju õppekorralduseeskiri paljude nõustajate põhiline töövahend, mille nõrkuste ja tugevustega puututakse igapäevaselt kokku. Nõustaja on otsene kontaktisik tudengite ja seaduste vahel, seega saaks ta tuua arutellu nii oma kolleegide kui üliõpilaste poolseid arvamusi ja ootuseid, ent ka tagasisidet vastuvõetud otsuste kohta.

/.../ hea oleks, kui neid muudatusi hakatakse tegema, et siis jõuaks nagu teaduskondadesse ka info, et plaan on õppekorralduseeskirja niimoodi muuta, et mida teie sellest arvate? Tihti peale on nii, et see, sa jõuad, saadki kätte selle uue õppekorralduseeskirja ja näed - aah, selline asi sisse pandud.

/../ hästi oluline oleks kaasata inimesi, kes nõustavad, projektidesse, protsesside .. esiteks on neil infot sellest tööst, mida teevad /../

/.../ ühest küljest on mul just teadmine, mida tudengid küsivad, milles nagu see, milles neil rohkem probleeme tekib, aga .. aga keegi nagu ei oodanud sellist tagasisidet minu poolt, et... et keegi ei tulnud selle peale, et ma võiks ka teada või omalt poolt midagi öelda /../

Lahendusena näevad grupis osalenud, et nn otsustajad, kes võtavad vastu seaduse- ja eeskirjamuudatusi, teavitaksid regulaarselt nii oma kavatsustest, pooleliolevatest muudatuseettepanekutest kui ka vastuvõetud otsustest kõiki, keda nende töö tulemus puudutab – sellega annaksid nad nõustajatele võimaluse olla nende tööks oluliste otsuste tegemise juures ja tunda end ülikooli kui terviku jaoks vajalikuna. Isegi kui mõnel juhul ei ole tarvis arutellu midagi omalt poolt lisada, jääks nõustajatele ülevaade protsessist ning võimalus end toimuvaga kursis hoida – mida selgem ülevaade on nõustajail muudatustest, seda kiiremini ja sujuvamalt rakenduvad need ka üliõpilaste seas.

Ei, no lahendus oleks ka see, et kes, need, kes otsustavad, et nad ikkagi regulaarselt teavitaksid kõiki, kes on seotud asjaga .. mitte nii, et igaiüks kuskilt kuuleb ja ise peab otsima...

Et oluline oleks protsessi juures teatud mõttes olla, et kui sa oled teadlik protsessist, siis sa oskad ka infot õigel ajal küsida.

Samas ei saa grupis osalejad kinnitada, et muudatuste tegijad üldse teavad, et nad peaksid nõustajaid otsustamisprotsessi rohkem kaasama – otseselt soovi selle jaoks varem avaldatud ei ole. Uue õppekorralduseeskirja tegemise juures käesoleval aastal küsiti nõustajate arvamusi ning sellega on grupis osalejad rahul – nii võiks ka edaspidi ja teiste eeskirjadega samuti olla.

No see aasta oli hea, see aasta oli hea, aga varem on tõesti noh .. ma usun, et paljude teiste eeskirjadega võiks ka niimoodi toimida, et see ei tuleks niimoodi juba kinnitatud kujul su lauale /.../

3.1.1.2 Tõlgendamise probleem

Sisekommunikatsiooni vähesusest ja nõustajate protsessidesse mittekaasamisest tekivad erinevused seadusemuudatuste mõistmisel ja tõlgendamisel. Teisalt tundub fookusgrupi liikmetele, et väheseks jääb ka tutvustus- ja selgitustööst pärast otsuse vastuvõtmist. Nii aga võib juhtuda, et seadusesätteid tõlgendatakse nõustajate poolt teisiti kui seda on mõelnud seaduste koostajad.

Kas see võib olla see, et muutuste tegemine on nii pikk ja põhjalik protsess, et siis unustatakse, kui see asi on valmis, et siis on kõigil nii hea meel ja et unustatakse, et tegelikult peaks selle nagu ka rahva ette viima, et ollakse juba sellest lapsukest nii vaimustatud, et lõpuks sai valmis .. aga et peaks seda nagu levitama ja nagu selgitama ja siuksed asjad tegema, siis see lihtsalt tundub juba, et noh .. finišijoon on juba ületatud – kõik on korras ja siis unustatakse, et tegelikult noh nüüd on avalikustamise aeg, et see jääb vist ära või ..

Loodud on õppekorralduse list, kuhu kuuluvad dekanaditöötajad üle ülikooli ning sinna saadetakse vastuvõetud otsuste ja eeskirjade muudatuste tõlgendusi. Tõlgendusi ei ole aga iga eeskirjapunkti kohta ning nii jääb nõustajatele ikka nn. lahtisi otsi, võimalusi ühtsama sätet erinevalt lahti mõtestada. Õppekorralduslisti ei tule ka kõik vajalik info, erinevate teemade jaoks on loodud erinevad listid - nii ei saa öelda, et info ei liigu, kuid info liigub erinevaid kanaleid mööda ega jookse alati ühte kohta kokku.

Õppekorralduslist oleks ideaalne vahend teabe edastamiseks ühtsel viisil ning kõigile huvitatuile, fookusgrupis osalejad leiavad, et seda tuleks lihtsalt rohkem kasutada. Edukad on olnud ka omavahelised kokkusaamised, mille käigus saavad nõustajad otsida lahendusi tekkinud probleemidele ning jagada oma kogemusi seoses ÕKE või muu arutluse all oleva dokumendi kasutamisega. Selliste kohtumiste korraldamine erineb aga struktuuriüksuseti, üks osa nõustajaid on tulnud toime ka vaid veebi kaudu edastatavate tõlgendustega abil. Kuna akadeemilise nõustamisega kokku puutuvaid töötajaid on ülikoolis palju, läheksid kokkusaamised inimeste arvult väga suureks – mida suurem grupp, seda raskem on aga sellist kokkusaamist korraldada ja koordineerida. Seega oleks õppekorralduslisti tihedam kasutamine õppekorraldusega seotud aruteludeks vahest toimivamgi.

Võibolla on näiteks see vajalik, mina mõtlen, et kui tõesti õppekorralduseeskiri nagu muutub mitmetes punktides, et siis ükskord teaduskondades kontakt, teaduskondade inimesed dekanatidest kokku kutsuda ja siis neid muudatusi siis /.../

/.../ tulevad inimesed, kes õppekorralduseeskirja kaudu nõustavad ja kelle jaoks on see põhitöövahend siis nii öelda, et et käib ka niisugune arutelu, et tullakse aeg-ajalt kokku, et mitte ainult ei saadeta tõlgendusi listi, vaid et me noh.. tuleme kokku, istume maha ja räägime, et minu case-id on need ja minu asjad /.../

3.1.1.3 Võrgustikud

Kokkusaamised oleksid heaks võimaluseks uute ideede genereerimiseks ning olemasoleva veel paremaks muutmiseks. Oma valdkonna inimestega kohtumine annab võimaluse super- ja kosisiooniks, sest väljaspool konkreetset süsteemi töötav sama ala spetsialist saab teise probleeme näha hoopis värskema pilguga ning lisaks toetavale ärakuulamisele pakkuda lahendusi, mille peale nõustaja üksi olles ei pruugi tullagi.

Igatahes on oluline, kui sa saad näha ja vaadata, kuidas teistel seal on, sest muidu – muidu mõtledki, et sul ongi kõige parem, sealt saad just uusi ideid, et kuidas mujal tehakse.

Kuskilt peab asi alguse saama ja kui me ükskord jälle laua taha istume, siis nad lihtsalt tekivad. Et et kindlasti on need kuskil, et kui nad on igalühel eraldi peas, siis nad jäävadki sinna väga sageli. Aga et ongi vaja siukest kohta, kus me oma head või vähem head või või kõik ideed välja toome.

Et tegelikult jube palju alati aitab see, kui ma saan kaaskannatajaga oma muret jagada, et kas sul on see sama jama, et oluline, et ma tean, et on selline võrgustik olemas ka, et kellele ma võin toetuda.

Paraku teavad grupis osalejad, et koostöövõrgustikke on üsna raske luua, kuna sellises suunas mõtlejaid ning potentsiaalseid partnereid on Eestis vähe. Nii välispartnerite kui kohalike kolleegidega on tulnud alustada täiesti nullist, see on aga päris suuremahuline ettevõtmine. Psühholoogide võrgustikugrupi loomist takistab see, et teistes kõrgkoolides täiskohaga töötavat psühholoogi lihtsalt ei ole, Tartu Ülikooli psühholoog võtaks ideest muidu hea meelega kinni.

Projektide raames tehtava koostöö üle TTÜ, TLÜ ja EMÜga on grupis osalenud rahul, esile tõstetakse eriti huvitavaid kokkusaamisi välispartneritega ning vajadust selliste ürituste jätkamise järele.

Samamoodi meie valdkonnas [karjäärinõustamine] see .. on välja arenenud see võrgustik teatud määral ja noh täpselt kogu see karjääritalituse spetsiifika - et alustasime prügikastiga, muud ei olnud, eks ole. Et noh välispartneritest esialgu oli palju abi, nüüd on tekkinud teised kõrgkoolid ja nende nõustajad /.../

/.../ alustades oma tööd, ma alustasin puhtalt lehelt, ma kasutasin väga palju oma eelmisi kontakte, eelmisi töökohti ... nii et mina leiutasin jalgratast. Ja hästi palju abi oli ka väliskolleegidega kohtumisest .. nii et Fedora Psyche Group'i kaudu olen ma saanud väga palju ideid .. ja edasi tegutseda .. ja innustust, .. kuhu suunda liikuda üldse.

Võrgustiku üle ei tunta puudust mitte ainult psühholoogilise ja karjäärinõustamise vallas, ka õppekorraldusliku nõustamise juures märgitakse, et ülikooliväline koostöö tuleks kasuks.

Õppekorralduse osas .. on see meie töö siin hästi suure protsendiga Tartu Ülikooli spetsiifiline õppekorraldus, aga samas selline võrgustik oleks ju ikkagi hea, et näha mis teised teevad ja kuidas teevad .. ja kuna hästi palju propageeritakse nüüd akadeemilist hulkurlust, et siis on ju ikkagi hea, kui sa oskad seletada, kuidas ka teises koolis need asjad käivad, või noh mitte, et ma peaks teadma nii detailselt, aga ülikooli juures vähemalt ..

See, miks võrgustikugrupid Tartu Ülikooli siseselt (ent ka väliselt) piisavalt hästi ei toimi, tuleb initsiaatori puudumisest. Fookusgrupi liikmed nõustuvad, et nad oleksid hea meelega osalejad, kui keegi vaid korraldamise enda kätte võtaks ning neid

koostööd tegema kutsuks. Kuna aga võrgustiku loomine pole ametlikult kellegi tööülesannete seas ja igapäevaseid tegemisi on piisavalt palju, ei leita juhtimise enda kätte võtmiseks lihtsalt aega ning asja kättevõtmist lükatakse aina edasi. Initsiatiivi võtmine on kokkuleppe küsimus ning sõltub praegu ainult nõustajate endi soovist ja pealehakkamisest.

Nojah, samas, et kui praegu helistatakse ja öeldakse, et tulge kokku, siis ikka tullakse.

- Läheks küll jah!

Nojah, täpselt nagu praegu me kokku saame, et tuled ju. Aga et keegi kutsuks sind.

Siin ei ole küll kellelegi teisele loota, et ikka puhas enda initsiatiiv, et meie endi, kõigi meie nõustajate initsiatiiv on siin taga praegu. ...

Noh, teatud mõttes oleks ju hea, kui kellelgi on niiöelda /.../ funktsioon, et see ongi sinu funktsioon – aeg-ajalt kokku kutsuda. /.../ Et ma arvan, et see on ka nagu mingi omavahel niisugune kokkuleppimise küsimus, et me võtamegi kätte ja hakkamegi, kui see tundub meie jaoks oluline /.../ Et kui seda vajadust on ja kui me näeme, et see vajadus on olemas, siis kindlasti me leiame ka sellised – kas ühe või kaks initsiaatorit ja see lõppkokkuvõttes võib olla ka rotatsiooni korras käia, et ükskord kutsun mina kokku, järgmine kord kutsub keegi teaduskonnast kokku, kolmas kord on hoopis üliõpilasnõustaja, kes kutsub kokku.

3.1.2 Info jõudmine tudengiteni

Vaatamata nõustajate pingutustele esineb pahatihti probleeme seoses vajaliku teabe jõudmisega üliõpilasteni. Enamik tudengid on mõnes listis, ent kuna liste on ülikooli peale väga palju, ei pruugi oluline info siiski õigeaegselt päralt jõuda. Nõustajad püüavad saata üht ja sama teavet küll läbi erinevate infokanalite, ent siiski leidub tudengeid, kes pole saadetust midagi kuulnud.

Minu arust on probleem ka selles, et üliõpilasteni ei jõua see info. Meie küll püüame selles osas listidesse, kõikvõimalikesse kohtadesse, et kui jälle mingi muudatus tuleb, et me saadame selle muudatuse, aga noh.. kogemus näitab, et kõik üliõpilased ei ole listis.. ja, ja noh .. kuidagi nagu et võimalikult paljudest infokanalitest tuleks iga õppeaasta alguses see õppekorralduseeskirja muudatused. See oleks nagu .. Nad tulevad suu ammuli meie juurde tihtipeale, et kas selline asi juba on kehtestatud, ei me ei ole midagi kuulnud.

Kaugõppijate seas on ÕKE ja selle muudatused veel eriti suureks probleemiks, vaatamata sellele, et kogu info on lahtikirjutatult veebilehel olemas, ei kasuta tudengid seda võimalust ning nõustaja peab kõigest hoolimata kogu teabe ükshaaval küsijaile ära seletama. Üheks põhjuseks on lihtsalt unustamine – teave, mida tudengil kohe vaja ei ole, läheb meelest ning kui selle kasutamise aeg kätte jõuab, on lihtsam nõustaja poole pöörduda kui ise seda taga otsima hakata. Kaugõppijatel on töö ja perekonna kõrvalt ka vähem vaba aega info muretsemiseks – otsekontakt nõustajaga on neile sobivaim, ent nõuab viimaselt oluliselt rohkem aega ja vaeva.

/.../ kaugõppijatele on see õppekorralduseeskiri ikka midagi täiesti müstika valdkonda kalduv. Nemad ei ole sellega üldse tuttavad. Et .. et minu roll ongi siis võibolla see, et ma pean seda õppekorralduseeskirja nende jaoks nagu läbi nämmutama /.../

Miks info mõnedest otsustest alati tudengiteni ei jõua, selle kohta on üks oletus järgmine:

Et tihti jääb mulje, et .. et need otsused, mis õppeosakonnas sünnivad.. et need on sellised tudengi jaoks ebapopulaarsed otsused ja neid keegi ei taha edastada.. et keegi ei võta nagu vastutust ... et temalt on see info nüüd tulnud ja siis ongi nii, et nõustaja peab otsima .. seda infot .. ise ..

3.1.2.1 Väärinfo, ümbernõustamine

Kui üliõpilane ei pöördu küsimuse tekkimisel esimese asjana nõustaja poole, vaid püüab enne ise kättesaadavatest infomaterjalidest abi leida, on nõustaja töö pooleldi vilja kandnud – esmane info on ülesleitav ning nõustajatel jääb rohkem aega tegeleda sügavamate probleemide lahendamisega. Kui aga tudeng leiab valeinfot, kuuleb alusetuid kuulujutte või teda nõustab õppejõud, kes pole selleks tööks piisavalt pädev, on tulemuseks rohkem segadust ja tööd kui kasu. Olenevalt nõustatavast võib olla väärteadmisi väga raske ümber lükata, tudeng kipub vastu vaidlema ning nii on temaga raske hakkama saada.

Külalisüliõpilaste puhul on erinevus kõige selgemini näha, sest nemad ei ole varasemat infot saanud ja tulevad küsima nõ puhta lehena. Ka ajakirjanduse kaudu levivad jutud (nt ülepunktide tasustamisest) annavad üliõpilastele valesid signaale, välistudengite puhul seda segajat ei esine.

Eelteadmiste ümberlukkamine sõltub paljuski tudengi motivatsioonist probleem korralikult lahendada.

/.../ kuivõrd motiveeritud see tudeng on .. toda muutust looma. Kui ta tuleb ja on kurtja rollis, siis minul on temaga väga raske hakkama saada.

Mingid kavad on olnud .. ja see kas ei ole noh täide läinud see kava, ühesõnaga ei ole seaduseks, või , või korralduse punktiks saanud ja see jääb siis tudengite hulka ringlema.

/.../ kui nüüd seda uut õppekorralduseeskirja välja mõeldi, siis pandi mingil ajal netti, et kõik võivad oma arvamust avaldada ja /.../ mitmed küsisid, et õppekorralduseeskirjas punkt see ja see ütleb nüüd nii, et nüüd on kõik muudetud, aga nad /.../ ei ole selle algust lugenud, et see on projekt onju, mille kohta parandusi oodati. Nad arvasid, et see nüüd ongi nüüd see uus, mis võeti vastu.

Õnneks liiguvad ka head uudised kuulujuttude kaudu sama kiiresti kui halvad.

/.../ mina kutsun seda džunglitelefoniks – ja sellel on oma positiivsed väljundid ja oma negatiivsed, noh, et noh... hea info levib samamoodi vahest.. see on siis mittermoonutatult, aga .. /.../

3.1.2.2 Peer support ja tuutorid

Üks võimalus teavet tudengitele paremini edastada on käivitada nn *peer support* süsteem ehk tugitudengi programm, mis annaks nõustajaile tudengitest võrgustiku, kelle abil töö efektiivsust suurendada ning nõustamist üliõpilasele lähedasemaks muuta. Tugitudengite tööd nähakse tihedas seoses nõustajatega – neile toimuksid regulaarsed kokkusaamised ja arutelud, eesmärgiga koolitada tugitudengid nõustamise alal võimalikult pädevateks ja saada nende kaudu üliõpilaskonnaga otsesemat kontakti.

Peer support erineb tuutorlusest nõustamise sisu poolest – kui tuutor on mõeldud eelkõige akadeemiliseks nõustamiseks, siis tugitudeng on oma nooremale kaasüliõpilasele kui hea empaatiavõimega vanem sõber, kes oskab märgata tekkivaid kriise, noorema mured ära kuulata ning juhatada ta vastava ala nõustaja juurde. Tuutorite ja *peer support* süsteemi nähakse aga omavahel seotuna, üks peaks täiendama teist.

Tugitudengite süsteem peaks olema üsna lai, peale tugitudengite endi näevad nõustajad koostööd ka näiteks üliõpilasorganisatsioonidega, kelle abiga toimuks pidev infovahetus ja probleemide ennetamine nende varajase avastamise abil.

Kahtepidi liiklus toimub, see infoliiklus või siis need üliõpilasorganisatsioonid, kes on tegelikult hästi kaasatud ja kes saavad infot et kust mida ja et et võibolla ei ole alati lihtne koputada kuskile uksele /.../ ja öelda, et mul on abi vaja, aga kui ma kuulen oma sõprade käest, et et tegelikult on väga hea ja väga tore ja ikka see kaaslaste kogemusest õppimine on ju väga tore et noh kui soovitus et mine ja proovi ja me käisime ja sellest oli ...

Peer support süsteemi loomisele on andnud tõuget tuutorite süsteemi soe vastuvõtt ja vajalikkus eriti esmakursuslaste seas, mida kinnitab ka positiivne tagasiside nende tegevusele. See näitab, et tudengilt tudengile nõustamisel on Tartu Ülikoolis potentsiaali - ja mitte ainult akadeemilise nõustamise valdkonnas.

/.../ tuutori tagasiside oli selline, et tal oli see tuutorisärk seljas, et ta on äratuntav tänavapildis ka ja ja üks õnnetu esmakursuslane võttis sõna otseses mõttes särgi otsast kinni ja ütles, et palun, et aidake mind raamatukokku. Samas tal ei ole nii palju julgust, et tänava peal küsida /.../

Kaugõppijate puhul seni tuutorlust rakendatud ei ole, ent fookusgrupp on nõus, et see oleks üks võimalik tulevikusuund. Kuna kaugõppijad suhtlevad omavahel rohkem veebi vahendusel, peaks ka tuutor kasutama e-nõustamist ning olema küsijaile Interneti kaudu kättesaadav. Tuutoriks olemise eest võiks jagada ainepunkte.

3.1.2.3 Grupinõustamine

Fookusgrupis osalejad leiavad, et grupinõustamist on mõttekas kasutada just suure ülikooli puhul, kuna vastasel juhul ei jõua nõustaja iga üksiku indiviidini – nõustajate arv on liiga väike. Ka liialt isiklikku laadi teemade puhul grupinõustamine ei sobi. Vaatamata meetodi veel üsna vähestele levikule on kogemused grupinõustamisega olnud positiivsed ning nõustajad usuvad selle kasutamisesse. Grupinõustamist on seni kasutatud karjäärinõustamise, kaugõppe ning välistudengite puhul, ent plaanis on proovida see tehnika ära ka akadeemilise nõustamise alal: kutsuda üliõpilased infopäevale kokku ning lasta neil küsida õppekorralduse kohta kõike, mida soovitakse. Tundub, et üliõpilastel küsimusi jagub, ent mõnedel jääb puudu julgusest astuda nõustaja ruumi uksest sisse – infopäeval kaastudengite küsimuste kõrval ei tohiks seda probleemi tekkida.

././ mina olen selles mõttes teinud näiteks CV seminarid, see on põhimõtteliselt grupinõustamine, noh seal kasutame ka teatud meetodeid, mitte lihtsalt ei tutvusta, see pole loengu vormis väikse grupiga, vaid siinsamas ruumis on laua ümber inimesed, kes oma kogemusi jagavad ja ja ka tööotsimise kogemusi ja elukogemusi, teatud, mis puudutab seda.

Mina üritan umbes kord aastas kõik oma kaugõppijad kokku saada, olles eelnevalt, ütleme listis noh, mis probleemid neil on ja millest me võiksime rääkida. Et umbes kord aastas selline infotunni laadne asi.

Meie oleme üritanud, et oleme juba ühe korra seda kogenud, et loodetavasti ka edaspidi, et need, kes välismaalt on tulnud, näiteks Venemaalt, mingist teatud koolist ja need, kes lähevad siis, et need omavahel kokku viia. Jagaksid omavahel kogemusi ja siis saaks suuremaid küsimusi ühele ja teisele poolele esitada, see on üsna tõhus.

Väiksemat laadi grupinõustamiseks võib lugeda ka seda, kui nõustaja juurde tuleb korraga 3-4 liikmeline seltskond ühe eriala tudengeid. Koos on julgem tulla ning ka kasu tööst on suurem, sest info jõuab ühe seletamisega rohkemate inimesteni.

3.1.2.4 Eelnädal, loengutsükkel

Grupis osalenud usuvad, et kui ka Tartu Ülikoolis kasutada eelnädalat esmakursuslastele ülikooli tutvustamiseks ja tuutorite kaasabil esmise nõustamise tegemiseks, oleks sisseastunudel edaspidi palju kergem – kogu info ei tuleks ühekorraga ega ununeks niisama kiiresti. Praegu toimib orientatsiooninädal vaid välisüliõpilaste puhul.

Aga kuna ülikooli sisseastumisel antakse selline suur hulk infot, et see noor tudeng ei püüa seda kinni. Nad tulevad ja nad on hirmus hädas, vähe sellest, et ÕISiga, aga ülejäänud muude asjadega ka, sest nad ei mäleta, mida neile räägiti.

Esmakursuslaste paremaks integreerimiseks on nõustajatel laiaulatuslikum kava, mis ootab oma vajalikkuse kohta veel tudengite käest tagasisidet. Plaani kohaselt võiks pakkuda nii sisseastunutele kui teistelegi huvilistele esimeste kuude jooksul avalikku

loenguseeriat, mis kätkeb endas erinevate nõustajate poolt antud infot ja soovitusi, näitamaks, kuidas tudeng saaks ülikooli võimalikult maksimaalselt eksploateerida – saada ülikoolist kätte kõik selle, mida sel asutusel tudengitele pakkuda on. Kursus peaks olema vabatahtlik ja avatud kõigile huvilistele üle terve ülikooli. Et saadud teave kohe meelest ära ei läheks, oleks hea jagada loengutsüklil vastavaid abimaterjale, mida üliõpilane saab hiljem ise kodus üle vaadata ning sedasi kuuldot meelde tuletada.

*./../ võiks rääkida sellest, mis on **karjääriplaneerimine** ja ja et meie juurde võiks tulla ja millega me teid aidata saame. /.../ **psühholoog** saab rääkida /.../ et mismoodi ennast hoida, mismoodi hakkama saada, /.../ või kust abi otsida, selles mõttes, et mõnikord ju mõnele aitab lugemisest, /.../ Helina [**üliõpilasnõustaja**] suudaks rääkida sellest, mis on ja kuidas ja kust abi saada ja ja et leida need niisugused, niuksed peamised valupunktid ülesse ja /.../ **välisüliõpilased** kindlasti, et kui sa ühel hetkel, küll mitte sellel aastal, aga kunagi hakkad mõtlema selle peale, et mis sa siis läbi peaksid tegema.. /.../ **ajaplaneerimisest**, kõik sinna juurde ja noh siuksed **elementaarsed õpioskused** /.../ et nad tegelikult ka näeksid, kes on need inimesed, kes neid siis võiksid aidata /.../*

/.../ ameeriklaste eeskuju kui vaadata, neil on igale rebasele on nõndanimetatud freshmani raamat, kus on siis sees tõesti, kuidas teha märkmeid, kuidas planeerida aega, kuidas hoolitseda oma vaimse tervise eest ja nii edasi.

Ühes teaduskonnas on veidi väiksemamõõtmelisemat, ent analoogset asja katsetatud. Loengukursus "Sissejuhatus erialasse" kestis terve semestri, andis 1 AP ning sisaldas endas näiteks nii õppetoolide juhatajate sõnavõtte kui tutvustavaid ekskursioone Tartu Ülikooli erinevatesse asutustesse. Loengutsüklil huvitatuid oli rohkem kui algselt planeeritud ning aula mahutas.

Grupis osalenute arvates oleks aga hea viia üliõpilased üliõpilaseluga kurssi juba enne, kui tegelik õppetöö pihta hakkab. Mitmed nõustajad on kuulnud tudengitelt, et ülikooli sisseelamisaeg on jäänud liiga lühikeseks, tudengid ei suuda uskuda, et juba tulebki täie hooga peale hakata – infomaht ning sellest tulenevalt ka segadus on liiga suur, vaatamata sellele, et edukat õppetööd oodatakse neilt juba semestri algusnädalatest alates, sellest sõltub õppetoetuse saamine kevadel. Tudengid tahaksid rahulikult kooli ja kogu süsteemiga tutvuda ning alles seejärel ennast akadeemilises plaanis tõestama hakata.

Aga see on ka nagu ka kuulujutt, et võimalikult paljud küsivad, et oi kas juba homme hakkavad loengud? Kas esimene nädal siis kohe on loengud?

Just, et nad nagu ootavad tegelikult, et nad rahulikult saaksid asja kallale asuda. Ja ma usun, et üliõpilased oleksid sellest väga huvitatud, noh et kas siis üks nädal varem, ma ei usu, et see neid morjendab. Nad on pigem õnnelikud, et näe ma juba hakkangi ülikoolis käima.

3.2 KOOLITUSVAJADUS

3.2.1 Psühholoogilised koolitused

Nõustajad tunnevad, et neile valmistab raskusi toimetulek nõustamise psühholoogilise küljega – halbade uudiste teatamine, nutma puhkevate ja agressiivsete tudengitega hakkama saamine jmt. Kuigi ülikoolis on olemas ka psühholoog, on esimene kokkupuude abivajajaga siiski dekanaadis või osakonnas ning enne psühholoogi juurde suunamist tuleb nõustajal ise antud hetkele sobivaim lahendus leida. Nutma hakkamist esineb rohkem just välisüliõpilaste seas, kellel on kohalikest tudengitest suuremad kohanemiskasvatused ning puuduvad siin vanemad, sugulased ja lähedased sõbrad, kelle käest kõige esmast tuge ja lohutust saada. Viimasel ajal on ühe enam välisüliõpilaste ülikooli psühholoogi juurde pöörduma hakanud. Olukorra lahendamise teeb raskemaks ka külalisüliõpilase kultuuritaust, mida nõustajad ei tunne ning seetõttu peljatakse talle läheneda.

Nemad on ju võõras keskkonnas ja sedavõrd nõrgemad veel, otsivad tuge. Eks need kohanemisprobleemid ja kultuurishokk ja kõik, mis tasapisi tuleb. Pluss veel muud asjad, sest nad tulevad kas oma depressioonide, selliste tõsisemate seisunditega siia ja siis neil on suured ootused, et nad saavad siin ravi ja psühhoterapiat ja kes teab, mida kõike veel.

Ja meil on muidugi ka see kultuuride erinevus, et kui sinna tuleb tõesti üks Hiina üliõpilane. Meil on ju üks Hiina ülikool. Ütleme, et kultuuritaust on juba nii erinev, et ma ei tea tast mitte midagi ja ma ei oska talle kuidagi läheneda ka.

Agressiivseid ja üleliia nõudlikke tudengeid esineb enam nende üliõpilaste seas, kes oma õpingute eest ise maksavad ja arvavad, et neil on seepärast rohkem õigusi, s.t. Avatud Ülikooli ja kaugõppe tudengkonnas. Siinkohal sooviksid nõustajad rohkem teadmisi selle kohta, kuidas ennast valitseda ning küsija suhtes neutraalseks jääda, aga ka, kuidas tagantjärele oma emotsioonidega toime tulla – vastasel juhul võib üks negatiivne kogemus rikkuda tuju terveks päevaks. Enesekehtestamise õppimist psühholoogilise supervisiooni raames on Avatud Ülikooli kontaktisikutele pakutud igal kevadel ning sellest on ka abi olnud, tagasiside on olnud väga positiivne. Sellise kogemusega inimeste ring on aga väga kitsas, analoogseid koolitusi tuleks teha ka teistele nõustajatele.

Panevad käe laua peale, et nii, mul on nüüd vaja! Siis nagu see ehmatav ära, et ma ei oska nagu midagi ..

Just üritad ütleme et viisakaks jääda, sa ei saa nagu ise ka talle vastu hakata...

Minul on ikka kõige kurvemad kogemused agressiivsete tudengitega. Aga .. see oli algusaastatel .. et ma olen kuidagi sellest üle saanud, või või õppinud end kehtestama .. või õppinud küsimusi edasi suunama. Noh, kasvõi osakonnajuhatajale. Alguses ma püüdsin tõesti kõike kohapeal ja kohe lahendada ja see oli minu viga.

3.2.2 Stardipakett uuele töötajale

Fookusgrupis osalejad leiavad, et uuele töötajale, kes ülikooli nõustajana tööle asub, oleks nii sisseelamiseks kui asutuse lõikes ühtlaselt kõrge nõustamistaseme hoidmiseks palju abiks vastavasisulise koolitustepaketi pakkumine. See võiks toimuda näiteks kord aastas ja olla avatud ka neile, kes ei ole hiljuti tööle asunud, ent sooviksid oma teadmiseid nõustamise kohta värskendada. Stardipaketi all peetakse silmas eelkõige suhtlemiskoolitust, mis aitaks uuel nõustajal ennast suhtlemise alal natukenegi kindlamalt tunda, aga ka end hoida ning negatiivsest kontaktist saadud ängi, frustratsiooni ja pahameelt mitte koju kaasa viia. Teisest küljest saab professionaalse suhtlemistreeneri käe all kontrollida oma oskusi ning küsida tagasisidet oma käitumise võimaliku mõju kohta teistele.

Et ikka kui keegi peale hüppab, no ja seda kogemust on meil kindlasti elust, et keegi on agressiivne. .. seda ära tunda, et siis .. et kui keegi aitaks juba alguses, et kuidas hakkama saada ja kuidas minna inimesena õhtul koju ka. Et noh, et ma ei too seda ängi, viha, mida iganes, frustratsiooni koju kaasa, vaid ma oleks peale tööaega ka inimene ja saaks oma elu elada.

Ma arvan, et üks suhtlemiskoolituse pakett oleks, oleks väga abiks. Ka nendele, kes töötavad ja nendele, kes tulevad tööle. .. Kasvõi nende endi jaoks, nende endi vaimse tervise heaks ..

Jah. Et võibolla ma olen tegelikult õigel teel, aga ma tahan kinnitust sellele saada.

Kuna tegemist oleks üsna aja- ning rahamahuka projektiga, ei ole suhtlemiskoolitusi laiemale ringkonnale, täismahus ja süstemaatiliselt varem tehtud. Personaliosakond on küll pakkunud aeg-ajalt üht-teist, ent juba ainuüksi preventsiiooni mõttes peaks koolitusi olema palju rohkem.

3.2.2.1 Karjäärinõustamise alane koolitus

Karjäärinõustaja tunneb puudust karjäärinõustamise alasest koolitusest, kuna see valdkond on Eestis suhteliselt uus ja erinevalt teistest nõustamisliikidest komplekssema sisuga, sisaldades endas nii psühholoogilist nõustamist kui ka infojagamist.

Kui teha sellist, nagu nagu ütleme no maailmas on need suunad, erinevalt karjäärinõustamine on see [karjäärinõustamine] tervikprotsess. See on ikkagi, hõlmab taas kompleksset asja, et ta ei ole lihtsalt, et küsitakse - anna mulle, paku mulle tööd või niimoodi. Et ta on ikkagi, hõlmab inimese kogu elu nagu erinevaid etappe. Ta ei ole ütleme nii .. alati selline kriitiline, kuigi siis vahest on ka see, et see otsustamise hetk on mõneti selle inimese jaoks väga valulik, aga kriitiline hetk /.../ Aga seda raami ja seda koolitust sinna on kindlasti vaja.

3.3 RUUMIPROBLEEMID, NÕUSTAMISKESKUS

Üks peamiseid probleeme, mis Tartu Ülikooli nõustajaid vaevab, on ruumipuudus. Tööd tehakse ruumides, kus on mitu nõustajat koos, ent pole seetõttu üldse nõustamistööks vajalikku privaatsust. Nõustaja töö üheks osaks on ka enesetäiendamine, mida samuti ei saa teha samaaegselt kõrvallauas tehtava klienditööga.

Karjäärinõustamise koha pealt meil on see, et kui me räägime ressursist, siis rahast, siis kuhu meie raha peame panema, on, et me peame saama endale korralikud ruumid. ..

/.../ peahoone ei ole kummist.

Me praegu seisame ka selle eest, et et nii või naa, et et inimesi on liiga palju ühe pinna peal /.../

Käesoleval hetkel ei julge nõustajad omale väga ulatuslikku reklaami teha, sest nõustatavate arvu veelgi suuremaks muutumisel läheks ka ruumiprobleem aina teravamaks. Grupis osalenud on rahul sellega, et psühholoog paikneb tudengisõbralikus kohas – raamatukogus, ent privaatne tööruum peaks olema ka karjääritalitlusele ning üliõpilasnõustajal, kuna ka nemad tegelevad igapäevaselt nõustatavate isikliku elu puudutavate küsimustega, mis peaksid jääma vaid abiotsija ja -pakkujate vahele. Peale selle, et tudeng ei sõanda rääkida oma muredest kõrvaliste isikute juuresolekul, tekib ka eetiline küsimus – kas kõrvallauas istuja võib kuulda, mis probleem abistataval on, ning kas viimane saab sel juhul olla kindel, et nõustajale avaldatud info juttu pealt kuulnud kolleegi kaudu välja ei liigu?

/.../ Enamasti öeldakse, et psühholoog vajab väga privaatset nurka või selles mõttes, et oma isiklikest probleemidest, siis karjääritalitlusele on täpselt samasugune, täpselt sama reegel on tegelikult, et .. et ma ei taha rääkida isiklikult ei oma kompetentsidest ega oma nii öelda palgasoovidest, mida iganes, võibolla mul on..

Sageli just on ka see, et siis tullakse, kui on elus kriitiline otsustamise hetk on. Ütleme, et ikkagi elus väga olulised asjad, mis inimese elu puudutab. Siis noh tõesti see avatud foorum nagu väga segab ja häirib. /.../ tegelikult see on üks olulisi asju.

See on tegelikult ka selle õppekorralduse poolest. Kui ta on F-i saanud ja .. ja võibolla nutma hakkamas ja kui ta ei taha, et seal kõik teised ümber kuuleks. ..

Grupis osalenutel on visioon ühtsest ülikooli nõustamiskeskusest, mis asuks ühe katuse all ning moodustaks nii nõustajatele omavahelise tiheda koostöö tõttu kui ka tudengite ja töötajate jaoks ühtse terviku. Korralikud, privaatsust pakkuvad nõustamisruumid on nõustamiskeskusele hädavajalikud – see tõstaks teenuse pakkumise kvaliteeti oluliselt. Nõustajad saaksid teha rohkem reklaami ning kutsuda rohkem abivajajaid enda juurde, ilma, et nõustatavad tunneksid end seal privaatsuse puudumise tõttu halvasti. Reklaam tõstab ka ülikooli sisest teadlikkust nõustamiskeskuse olemasolust ja pakutavatest teenustest, ent sellel ei ole negatiivseid tagajärgi nagu praegu – nõustamisele oleks võimalik tulla ka mitmekesi või kasvõi

grupikaupa, korraldada supervisioone ja seminare nii ülikoolisese suhtlusvõrgustiku loomiseks kui tudengitele ja töötajatele huvipakkuva teabe jagamiseks ning pakkuda abivajajatele eraldi ruumis lugemiseks ka eneseabi alast kirjandust.

Ühtse keskuse tekkimisel saaks saata üliõpilase kindla veendumusega ning teda ilmaasjata jooksutamata nõustamiskeskusesse, sest kui kõik nõustajad paiknevad ühes hoones ja nõustajate omavaheline läbikäimine on tihe, leiab abivajaja kergelt üles just tema vajadustele vastava nõustaja. Kindel koht, kus kõik nõustajad kättesaadavad on, annab rohkem võimalusi ka ülikooli õppejõududele ja töötajatele kriisilukorda märgates tudeng abistaja juurde suunata – nii ei pea nad avalikult nõustajat taga otsima, vaid piisab ühest aadressist, et õige koht üles leida. Lisaks teavad nad, kuhu pöörduda, kui soovivad teha nõustajatega lihtsalt koostööd.

/.../. Minule tundub küll, et see on küll järgmine samm, mida mida Tartu Ülikool peaks ette võtma, et mõtlema sügavalt selle peale, kuidas siis tekitada selline .. tõeliselt niukene adekvaatne teenus.

Nõustamiskeskuse puhul on oluline selle kättesaadavus – see, et keskus jääks silma ning abivajajad teaksid, kuhu oma murega pöörduda. Grupis osalejad pakuvad ühe paigana välja raamatukogu, mis on piisavalt nähtav koht, ent ei tekita sisenemisel valehäbi, vaid vastupidi, torkaks silma ja kutsuks kasvõi uudishimust sisse astuma ning pakutavate teenustega tutvuma. Enamus üliõpilasi satub mingil perioodil oma õppeajast raamatukokku, nii on ka dekanaadis esmakursuslastele või välisüliõpilastele keskuse asukohta väga lihtne seletada – raamatukogu ülesleidmisega ei tohiks Tartus raskusi tekkida.

Et et kindlasti saaks me siis hakata ka reklaamima, .. seda, mida me teeme ja kuidas, et kui Helina juurest inimene läheb, et ta võib järgmisena astuda Margiti juurde, võibolla sealt edasi Ivi juurde või et /.../

Raamatukogu sobiks keskuseks ka selle tõttu, et asub mõnevõrra eraldi ülikooli muudest struktuuridest. Kui nõustajate ruumid on ülikooli peahoones, võivad mõned õppejõud ja ülikooli töötajad peljata nõustaja juurde minekut, sest tajutakse nõustaja liiga tugevaid seoseid ülikooliga. Nõustaja peaks olema neutraalne inimene ning jätma sellise arusaama ka nõustatavale.

3.4 TÖÖKOORMUS, TÖÖMAHT

Grupis osalejate sõnul on neil töökoormus üsna suur ja olulise osa sellest moodustab paberitöö. Seda ei saa aga nõustamisest täiel määral kõrvaldada, sest see annab nõustamiseks vajaliku informatsiooni – ilma ei oleks enam allikat, millele nõustamisel toetuda.

Jah, et selle asja [paberitöö jms.] saaks kõrvalda .. onju nõustamisest, aga palju asju on võibolla selliseid, mis on nagu vajalikud. Näiteks, mina näiteks teen kodulehte, see ei ole nõustamine, aga samas see on seotud noh, ma tean infot, ma panen selle välja, ma tean, kus midagi on, see on nagu hästi seotud. Ja näiteks terviktekste teen, mis on noh puhtalt administratiivne asi, et sinna siseveebi kõik need dokumendid välja panna jne. Aga see on ka mulle hea,

sest siis ma näen, mis dokumendid on, mis mis seal sisu on jne, et noh need on nagu natuke seotud.

././ kui üliõpilane tuleb nõu küsima, siis see nõu, mida sa annad, see tulenebki sinu tööst, see teadmine tuleneb sinu igapäeva tööst. Niiet selleks, et nõu andma, sa peadki oma igapäevast tööd tegelikult tegema ././

Töökoormust tuleb ise kunstlikult kontrolli all hoida. Reklaami endale ja nõustamisteenustele väga palju teha ei saa, sest vastasel juhul ei käiks jõud tööst enam üle. Arvestades Tartu Ülikooli tudengkonna suurust, on spetsiifilisemaid nõustajaid (karjääri-, psühholoogiline jm) kordades liiga vähe ning teenuseid ei saagi sedasi maksimaalselt tulemuslikult pakkuda.

Noh kättesaadavuse puudus või reklaami puudus jah, et .. aga noh see reklaami-, arvestades seda, kui suur on Tartu Ülikooli üliõpilaskond ja kui palju on meil neid nõustajaid ./../

3.5 ESIMESED OLULISED SAMMUD

1. Nõustamiskeskuse loomine. Nõustamiskeskuse loomine lahendaks nõustamistööd takistava ruumiprobleemi, koondaks kõik nõustajad ühe katuse alla ning võimaldaks teha pakutavatele teenustele senisest rohkem reklaami, kartmata, et abivajajad end privaatsuse puudumise tõttu häiritult tunneks. Ühtne keskus muutuks kättesaadavamaks nii tudengitele kui õppejõududele ja ülikooli töötajatele, nõustajail oleks olemas nii koht kui senisest tihedam koostöö, et korraldada ühiseid seminare ja supervisioone. Nõustajad pakuvad nõustamiskeskuse asukohana välja Tartu Ülikooli raamatukogu, mis on tudengisõbralik ning käidav koht ja peaks samamoodi mõjuma ka keskuse tööle.

2. Supervisioon, kovisioon. Nõustajad leiavad, et koostöövõrgustikud nii ülikooli siseselt kui väliselt aitavad kaasa nõustamise efektiivsusele ning nõustajate enesearendamisele. Kuigi võrgustike loomine nõuab palju aega ja ettevõtmist, on tegemist siiski kokku leppimise küsimusega – kui üks inimene ei soovi hakata püsivaks initsiaatoriks, võiks võrgustike kokkukutsujad vahetuda, kord tegeleb sellega üks, kord teine nõustaja. Supervisioon aitab nõustajal ennast hoida ning vältida nn. läbipõlemist, ent annab ka tagasisidet nõustaja tööalaste oskuste kohta – kokkuvõttes aitaks see tõsta ja ühtlustada Tartu Ülikoolis pakutava nõustamise taset.

3. Psühholoogilised koolitused kõigile nõustajatele. Kuna mitmed fookusgrupis osalejad kurtsid, et nad satuvad hätta, kui on tarvis teatada üliõpilasele ta eksmatrikuleerimisest, lohutada nutma puhkevad tudengid või hoida oma emotsioone vaka all ning kehtestada end agressiivsete ja ülbete nõustatavate puhul, oleks hädasti tarvis pakkuda nõustajaile psühholoogilisi ja suhtlemiskoolitusi. Avatud Ülikooli poolt pakutust on olnud kasu, ent koolitatute ring on liiga väike. Vähemalt kord aastas võiks pakkuda suhtlemiskoolitust, millest saavad osa võtta nii uued ülikooli töötajad (andmaks esmast nõustamisteavet ning aitamaks neil end vaimselt hoida) kui ka endised, kes vajaksid värskendust oma teadmistesse ja oskustesse.

**TALLINNA ÜLIKOOL**

4.1 ÕPPEKORRALDUSEESKIRJAGA SEOTUD PROBLEEMID	31
4.2 VAJADUS NÕUSTAMISALASTE OSKUSTE JÄRELE	32
4.3 ÜHTSE NÕUSTAMISSÜSTEEMI PUUDUMINE	34
4.4 INFO JÕUDMINE ÜLIÕPILASTENI	35
4.4.1 Listid	35
4.4.2 Veeb ja e-post	36
4.4.3 Tuutorid	36
4.4.4 Grupinõustamine, eelnädal	37
4.4.5 Majajuht	38
4.5 KOOSTÖÖVÕRGUSTIKUD	38
4.5.1 Koostöö ülikooli siseselt	38
4.5.2 Koostöö ülikooli väliselt	38
4.6 ESIMESED OLULISED SAMMUD	39
4.6.1 Koolitused	39
4.6.1.1 Uue töötaja koolitus, nn stardipakett	39
4.6.1.2 Psühholoogilised koolitused	40
4.6.1.3 Ülikoolisisesed infokoosolekud ÕKE muudatuste kohta	40
4.6.2 Süvanõustajatele tööruumide leidmine	40
4.6.3 Eelnädal	40
4.6.3 Teadja inimene, kellelt nõustajad saaksid nõu küsida	41

Tallinna Ülikooli fookusgrupis käsitletud teemad võib jagada nelja suurde rühma:

- a) Nõustajate põhilise töövahendiga seotud probleemid
- b) Nõustajate isikliku pädevusega seotud probleemid
- c) Nõustamiskeskonnast tulenevad probleemid
- d) Probleemid seoses info jõudmisega üliõpilasteni

Järgnevalt vaadeldakse nimetatud teemasid lähemalt.

4.1 ÕPPEKORRALDUSEESKIRJAGA SEOTUD PROBLEEMID

Tallinna Ülikooli fookusgruppi kuulus 6 oma igapäevatöös otseselt õppekorralduseeskirjaga kokku puutuvat nõustajat. Nende põhilise töövahendiga seoses märgiti järgmiseid probleeme:

- ÕKE muutub liiga tihti
- Info muudatustest kaob muu info sisse ära; ÕKE on liiga pikk
- Puuduvad ülevaatlised kokkuvõtted
- Pole kelleltki ÕKE tõlgendamise kohta nõu küsida
- ÕKE-t mõistetakse ja kasutatakse osakonniti erinevalt
- Pidev iseseisev järelduste tegemine

Õppekorralduseeskiri muutub tihti, ent info muudatustest jõuab sageli kas viimasel minutil või isegi liiga hilja nõustajateni.

Ühest küljest selgub, et muutustest ainult e-maili teel teavitamine on väheefektiivne, kuna olulise eristamine vähemolulisest on e-posti puhul raskem ning vajalik info võib jääda kahe silma vahele. Teisest küljest kostub välja soov olla muudatuste tegemisse rohkem kaasatud.

Kogunevad õppeprodekaanid, kogunevad, muudavad, teevad, saadavad, mingi muudatus on nii, aga (.) /.../

Meili teel küll aeg-ajalt saadetakse, et nüüd on muutunud nüüd need ja need, aga seda infot tuleb nagu nii palju, et aeg-ajalt kaob ära nagu see kuhugile, et et nüüd on jälle muudetud midagi.

Probleeme valmistab ka asjaolu, et nii tehtud muudatustest kui ÕKE-st üldiselt ei ole ühetimõistetavaid selgesõnalisi kokkuvõtteid. See tekitab olukorra, kus erinevad osakonnad tõlgendavad sama eeskirjapunkti erinevalt – lisaks erinevale tegutsemisele antakse tudengitele vastukäivat informatsiooni, tekitades nii segadust kui suurendades nõustajate töömahtu.

Minu arust ei saa seda õppekorralduseeskirjagi isegi ühtemoodi läbi mõtestatud! Täpselt, iga osakond teeb erinevalt ja nõustab erinevalt! Ja siis juhenda oma tudengeid! Mina ütlen nii, aga teine osakond ütles naa. Siis ongi nii, et iga osakond võib erinevalt teha.

Tuleb nõuda, et õppekorralduse eeskirju peavad ühtmoodi tõlgendama ja täitma kõikide osakondade töötajad ning tuleb ka oma üliõpilasi samamoodi nõustada. Vastupidisel juhul, kui iga osakond nõuab erinevalt, ei tea ka tudeng, kuidas ja mida kuskil osakonnas nõutakse (tudeng kuulab ju erinevate osakondade aineid).

Nõustajad tunnevad puudust inimesest, kelle poole saaks nõu küsimiseks pöörduda, kui nad täpselt ei tea, kas said teatud eeskirjapunktist või seadusest õigest aru ning kas nad oskavad seda õigesti tõlgendada. Kuna tegemist on niivõrd laia süsteemiga, ei ole kõik muutused mustvalgelt paberil kirjas, vaid nõustajail tuleb tihti ka ise loogiliselt järeldada, mida ühe detaili muutmine ühes valdkonnas võis endaga kaasa tuua mõnes teises valdkonnas. Ka selles osas oleks abiks mõni pädevam inimene, kelle käest võiks nõu küsida. ÕKE-ga seotud info liikumise parandamiseks pakutakse välja järgnev lahendus:

Kui õppekorralduseeskirja viiakse sisse muudatused, siis oleks vaja kokku kutsuda ka nõustamisega tegelevad töötajad ja neile neid muudatusi tutvustada. See väldiks asjadest erinevaid arusaamisi. /.../

Aga muidugi praegu on hetkel on hea see, et ta [ÕKE] on veebis olemas – kui endal mingi küsimus tekib, kohe “klikk” lahti ja kohe vaatad. /.../

4.2 VAJADUS NÕUSTAMISALASTE OSKUSTE JÄRELE

Fookusgrupiintervjuu eelselt läbi viidud ankeetküsitlus näitas, et väga paljud nõustajad tunnevad puudust suhtlemiskoolitusest ja teoreetilistest teadmistest nõustamistöö kohta. Kuigi nõustamisalast töökogemust grupis osalejatel jagub, on spetsiaalselt nõustamisega seotud haridust ja väljaõpet saanud vähem kui pooled ning oma nõustamisalast väljaõpet, haridust ja töökogemust peab selleks tööks piisavaks vaid 2 inimest. Paludes vastajail hinnata end erinevates tööga seotud tegevustes, selgus, et teistest suhteliselt nõrgemana tuntakse end võrdselt info otsimise ja nõustamise puhul. Fookusgrupis kerkis nõustamisalaste oskuste puudumise teema esile mitmel korral - see näitab probleemi aktuaalsust ja suurt vajadust lahenduste leidmise järele.

Asjaajaja, kes tööle tuleb, me ei eelda talt, et ta oleks olnud enne nõustaja, me ei eelda isegi seda, et tal on asjaajaja haridus.. /.../

Ma arvan, et suur osa inimestest ei ole saanud spetsiaalset nõustamisalast väljaõpet üleüldse. Tähendab, et nad on hakanud aegade algusest peale kuidagi nõustama.

Nõustamisoskuste puudumist nähakse probleemina nii iseennast kui kolleegide käitumist analüüsides.

Meil on ka õppeabisid, kes vaatavad tigidalt ja nähvavad jne. /.../ Tegelikult on nagu mingist ajast nagu tuleb siukene negatiivne info nagu liigub tudengite hulgas nagu põlvest põlve, nagu mingi folkloor, et näed, ära sinna mine, seal on jube tigidad kogu aeg, onju.

Kui oled ikka seal noh natuke kriitilisemas eas ikka, siis ütled, et vot, ei lähe [töölt ära] ja tee mis tahad, aga ei lähe. /.../ Ja vot ei naerata! Suhtlen ainult nii palju kui tahan! /.../ See on täiesti probleem. Ülikoolis on selliseid küll, jah.

Arvestades, et kogu nõustamisalane teadvus toetub töökogemusele võib suurimaks miinuseks pidada teoreetiliste teadmiste vähesust. Tunnen ennast abituna kui nõustatavad muutuvad üliemotsionaalseks. /.../

Psühholoogiliste oskuste all pidasid grupis osalejad oluliseks nii käitumist tudengitega (oskus tulla toime nutma puhkeva üliõpilasega "olla kena", oskus ennast kehtestada), aga ka teadmisi, kuidas enesega hakkama saada ning hoiduda läbipõlemisest.

/.../ Et tegelikult püüad küll olla sõbralik ja niimoodi nõustada, aga nad lähevad, uksed tagant kätt prõmdi! kinni, kui neile ei meeldi see jutt, mida sa neile räägid.

Tegelikult on oluline ka see, kuidas ise hakkama saada, kuidas ise nende emotsioonidega, mis pärast oled saanud, hakkama saada. /.../

Just nimelt seda, sellist toetust, et kuidas ise saada, et "ma olen õhtuks nii läbi, et ma tegelen selle, selle ja selle asjaga, pluss veel nõustamisega, ma pean veel naeratama", et noh .. ja isegi need, kes väga hästi naeratavad ja kõik väga tore on, nad ütlevad, et nad on nii tühjad, et seda oskust, kuidas ennast hoida ja laadida... /.../

Nõustamisalase pädevuse tõstmiseks näevad nõustajad ise vajadust vastavate täiendkoolituste järele. Koolitusvajadusel peatutakse pikemalt käesoleva raporti osas 4.6.1 - Koolitused.

Ma tean, meie teaduskond nüüd tegi sügisel meie teaduskonna õppeabidele, aga meid on ka kümmekond oli, et oli klienditeenindus, et kus sa siis said siukest et naerata ja nii edasi, aga noh sellist ÜHTSET, ülikooli peale, sellist ei ole.

Võiks läbi võtta kursuse, kus oleksid läbi võetud kõikvõimalikud variandid, mis tuleks kasuks nõustamistöös, toetudes selle eriala sügavuti uurijate teadmistele.

Kui ülikool on nagu võtnud siukse seisukoha, et tudeng on klient, kes peab saama kõike, mida ta tahab, onju, et ta on kuningas, siis tulebki meid ka nüüd koolitada natukene, et noh... mitte kui klienditeenindajaid, aga.. /.../

4.3 ÜHTSE NÕUSTAMISSÜSTEEMI PUUDUMINE

Tallinna Ülikooli nõustajad näevad ühe tööd takistava tegurina asutuse killustatust ning sellega kaasnevat segadust nii üliõpilastele kui nõustajatele endile. Töötajate ametinimetused ning töökohustused varieeruvad teaduskondade ning osakondade lõikes, abivajajad ei oska otse “õige” nõustaja juurde pööduda, vaid kulutavad enne lõpplahenduseni jõudmist tihti otseselt asjasse mittepuutuvate töötajate uksi. Nii peavad nõustajad tegelema sellega, mis ei kuulu tegelikult nende töökohustuste hulka – tegelema oma kitsama valdkonna kõrvalt ka üldise, laiemaga nõustamisega

Iga teaduskond, igal allüksusel on ju oma süsteem. Meil ei ole isegi ühtseid ametinimesid. Et tegelikult mõnes mõttes on see ka puhtalt sellise .. personali ühtlustamine, selliste ametikohtade ja -tasandite ühtsustamine./.../ Ülikoolis on väga erinevad ametinimed ja sellega seoses ka inimesed on erinevad, ehk et kui ma lähen matemaatika-loodusteaduskonnas osakonnajuhataja abi juurde, siis kasvatusteadustes sama inimese juurde tulla, tema pädevus on hoopis teistsugune.

Ja tudeng ei tea seda, kelle poole pööduda, ta võtab nime järgi Internetist.

Ühtse nõustamissüsteemi puudumise tagajärgedeks on nõustajate vähemefektiivne ajakasutus (seesama probleem tuleb kuulata ära ning aidata lahendust leida kokku mitme töötaja poolt), ent ka puuduliku või valeinformatsiooni levimine üliõpilaskonnas.

Mina tunnen ka aeg-ajalt, et mitte et nüüd tööd nii meeletult palju oleks, aga just nimelt see ühe koha pealt teise koha peale hüppamine, et sa saad hakkama küll, aga kohati on tunne, et väga palju ajaressurssi läheb sellisele mitte võibolla ametlikult strukturaliteetsele asjale.

Üheks oluliseks lüliks tudengi ja nõustaja vahel on õppejõud, kes ei ole saanud nõustamiselast väljaõpet ega oma alati 100% kehtivat informatsiooni, ent kelle poole tudengid meelsasti esimese hooga pöörduvad. Fookusgrupp jõudis arutluse käigus arusaamale, et tõenäoliselt on erinevate ainesse mittepuutuvate küsimustega õppejõudude poole pöördumine tudengitel harjumus, mis on pärit gümnaasiumist, ning olukorra muutmiseks ei ole mõtet hakata nõustama õppejõude laiemates akadeemilistes küsimustes, vaid soovitada neil suunata abivajajad otsejoones vastava nõustaja juurde.

Asutuse bürokraatlikkus häirib tudengeid, kes valavad oma pahameele neile kõige kättesaadavama töötaja peale välja, suurendades viimases stressi lisaks niigi üle jõu käivale töömahule.

Töö praegune maht käib ühele inimesele lihtsalt üle jõu. Akadeemiline nõustamine ei ole tegelikult minu ülesanne. Ehk pean tegema tööd, mis peaks olema teiste inimeste ülesanne. Asutuse bürokraatlikkus ja tõsiasi, et mind kui esimest inimest, kes nendega kokku puutub, kipuvad üliõpilased ka kogu bürokraatias süüdistama.

Mida oleks vaja ette võtta? Olukorra parandamiseks on tarvis jätkata nõustamise konkreetsemateks, kitsamateks osadeks jagamist ning asutuse sisese ühtse nõustamissüsteemi loomist. Ühtsemalt aluselt on lihtsam arendada välja ka uusi või seni vähetoimivaid nõustamisliike, suurendada ülikooli sisest suhtlust, ühtlustada õppetööga seotud nõudmisi erinevate osakondade vahel ning muuta nõustajate igapäevatöö tulemuslikumaks. TLÜ nõustajaid vaevab ka ruumiprobleem – praegu peab abivajaja nõustamisse minema läbi teiste ruumide, mis aga ei oleks nõustamise privaatse loomuse tõttu tegelikult üldse mõeldav.

Valdkonna nõustamist [tuleks] tunduvalt detsentraliseerida, ehk jätta iga nõustaja ülesandeks nõustamine ainult sellel alal, mis on tõesti tema ülesanne. Tegelikult töö selle detsentraliseerimise alal juba käib.

Minu arvates on oluline kokkuleppida nõustamise nn piirid, praegu juhtub, et akadeemilise personali liige üritab üliõpilast tugiteenuste osas nõustada ning annab kogemata valet informatsiooni, tekitades selle võrra veel suuremat segadust. Kindlaste piiride olemasolul tuleb üliõpilastele teadvustada mis alast nõu keegi annab.

Pean oluliseks konkreetsete nõustamissüsteemide välja arendmist (nii tugi-, akadeemilise personali poolset, kui ka üliõpilaselt üliõpilasele nõustamist).

Esmaabina tudengite “jooksutamise” vältimiseks näevad nõustajad laiaulatuslikumat ja tihedamat teavitustööd – nii esimese õppeaasta algusnädalate kui ka hilisemate õppeaastate jooksul tuleks saada kokku üliõpilastega ning tutvustada neile, kes on need inimesed, kes vajadusel nõu annavad, ning kuidas neid leida. Aeg-ajalt korduv ülerääkimine aitab vajalikku informatsiooni meeles pidada, ent ka tutvustada uusi töötajaid.

4.4 INFO JÕUDMINE ÜLIÕPILASTENI

4.4.1 Listid

Õppekorralduslik info jõuab nõustajate ja asjaajajateni asjaajajate listi kaudu, ent teabe edasiliikumisele tudengiteni on sageli raskusi, kuna ühtset tudengite listi paljudes osakondades ei ole. Ametlik seisukoht on, et kohustuslikus korras ei tohi aga tudengeid listi panna, üliõpilane peaks ise vabatahtlikult sellesse astuma – vastasel juhul võib võtta olukorda üliõpilase isikuvabaduse piiramisena.

Ta ei loe sealt stendilt. Kui ma saadan talle listi, eksju, selle kirja, kui tal on list olemas, siis on tema oma asi, kas ta vajutab Del nuppu või ta loeb selle läbi, eksju, kasvõi risti-põiki läbi. Ja siis on tema asi, kas ta sai selle põhiinfo või mitte, siis tuleb küsima.

Lahendusena näevad nõustajad kohustuslike kursuselistide loomist, mille eest peaks vastutama üks kindel liige igast rühmast. Kui esimesel infopäeval koguda kõikide kursuse liikmete e-posti aadressid kokku, oleks probleem lahendatud – nõustajatel

oleks, mille kaudu olulist infot edastada ning tudengitele jääks võimalus anda selleks ise oma vabalt valitud (kasutuses olev) e-posti aadress. Üliõpilasele jääb siiski võimalus listist hiljem igal hetkel välja astuda.

Meie oleme öelnud infopäeval, et sellest rühmast peab üks hakkama listihalduriks. Mitte osakonnast, osakonna asjaajaja ei suuda neid kõiki eksju pärast hallata ja pärast panna.. Üks sellest rühmast hakkab listihalduriks, kes selle listi teeb, peale surub seitse korda, osakond surub ka seitse korda peale, lõpuks, semestri lõpuks jõuavad kõik sinna listi liikmeks.

4.4.2 Veeb ja e-post

Nõustajad on rahul sellega, et enamus informatsiooni on tudengitele kättesaadav kodulehekülje kaudu. Ka karjäärinõustamise veebilehel olevad korduma kippuvad küsimused on abivahendiks, mille juurde saab nõuküsitajaid vajadusel juhatada.

Küsites erinevate nõustamisliikide osakaalu kohta grupis osalejate igapäevatoos selgus, et suur osa nõustamisest toimub e-maili teel (seda esineb kas sageli või isegi väga tihti). Kuigi üliõpilastele näib e-posti teel nõu küsimine meeldivat, sooviksid mitmed intervjuueeritavad seda vähendada ning suurendada pigem otsekontaktide arvu. Selle põhjuseks on Interneti kaudu nõustamise suur ajakulu – suusõnaliselt jõuab rohkem nõustada, lisaks saab suusõnaliselt küsida täpsustavaid küsimusi. E-posti kaudu on hea anda esmast informatsiooni, ent sedagi tuleb teha diplomaatiliselt sõnu valides.

Sellepärast, et see võtab aega ju see .. see vastuse kirjutamine võtab rohkem aega kui ma jõuaksin selle talle suusõnaliselt selgeks teha. /.../ Iga kahe tunni tagant ma vastan 20-30 kirja, kui ma suudan, eksju, ja midagi muud ka veel teha..

/.../ mina ise olen saanud ka oma vitsad, et loen läbi, vastan ära, vaatan, et nii lihtne ju küsimus, et mis.. ja tegelikult tuleb pauhti! – et “ma läksin sellega osakonda, selle kirjaga, see ei olnud niimoodi”, et noh alati peab küsima jällegi üle, et mida ma ei teadnud kirja teel..

4.4.3 Tuutorid

Tuutorid võiksid olla heaks vahelüliks tudengite ja informatsiooni vahel, ent tuutorluse süsteem ei ole nõustajate hinnangul Tallinna Ülikoolis veel piisavalt hästi rakendunud. Tuutorid on küll olemas, ent mitte igal erialal ning üliõpilased pöörduvad endiselt rohkem kas töötajate poole või püüavad omal käel hakkama saada.

Nad lihtsalt ei tule [tuutori juurde] nagu, neil ei ole seda usaldust, neil ei ole seda, et miks ma peaks. Ikka arvatakse võibolla, et saab ise, leiab kuskilt või ma ei tea.

Minumeelest, miks tudengid lähevad pigem õppejõu juurde, on sellepärast, et neil on selline harjumus, sest et kui nad tulevad keskkoolist, põhikoolist, seal on õpetaja on neile kõik ja tema annab neile seda nõu. /.../ Tudeng, see, kes ta tuleb täna nagu ülikooli, ta ei pruugi isegi tuutori poole näiteks pöörduda.

Ühelt poolt arvasid grupis osalejad, et võib-olla ei ole üliõpilastel lihtsalt tarvidust pöörduda tuutori poole ning kui küsimusi tekib, küll siis leitakse ka tuutor ülesse. Teisest küljest nähti vajadust laiendada olemasolevat süsteemi nii, et igal erialal oleks oma tuutor, kuna teise eriala üliõpilane ei oska siiski anda mõne muu õppekava tudengile piisavalt informatsiooni. Teine oluline samm oleks tuutorite laiem tutvustamine, et esmakursuslased saaksid kohe selgeks, kelle poole nad oma murega pöörduda saavad, ning tuutorite endi suurem aktiivsus ärgitamaks endile rohkem küsimusi esitama.

/.../ Minu arust on see põhiline sellel esimesel infopäeval. Vaata, see on põhiline, et need tuutorid ja need nõustajad – vat seal tuleb rääkida, et ma täna ei räägigi sulle kõike seda eeskirja ära, vaid räägin teatud punktid ja nüüd hakkad käima iga päev mu juures ja küsima, mis sind nüüd huvitab.

Meil on näiteks kord nädalas, esimestel nädalatel niimoodi kord nädalas käivad nad ühe tunni lõpus niimoodi, kas on mingeid küsimusi? Need tuutorid just ekstra.

4.4.4 Grupinõustamine, eelnädal

Õppeaasta alguses toimub esmakursuslastele mõeldud infopäev, kus jagatakse õpingute alustamisega seotud vajalikku informatsiooni. Et info maht ei oleks ühe korra kohta liiga suur ning hetkel mittekasutatav teave (semestri alguses nt eksamitele registreerumine, järeleksamite sooritamine vm) ära ei ununeks, nähakse ühe lahendusena infopäevade hajutamist pikema perioodi peale – infopäevade kordamist esimeste kuude või semestri jooksul ning ühe korraga just sellise teabe andmist, mis on vajalik konkreetsetel ajavahemikul.

Meie oleme arutanud oma teaduskonnas, et kas mitte seda [infot] venitada kuidagi kas nädala peale või vastupidi seda terve selle esimese semestri peale, sellel hetkel, kui see valupunkt kätte hakkab jõudma, et siis sellekohast infot jagada. Et võiks nagu mingi oktoobrikuus, et kui nad on käinud juba natuke aega, juba teavad, kus mingid ruumid on, et teha sel ajal veel üks mingi siuke päevake neile.

See on nagu viisakas esimesel päeval ka midagi teha, aga see võib olla siis selle võrra lühem ja kompaktsem ja siis öelda, et uuesti tuleb näiteks kahe nädala pärast või kuu pärast.

Grupis tõstatakse ka eelnädala võimalus – esmakursuslastele peaks pakkuma enne semestri algust kõige esmasemat informatsiooni, mida ta vajab õppeaasta alustamiseks ning uude süsteemi sisseelamiseks. Sel juhul on tal avaaktusele minnes olemas eelteadmised ülikooli kohta ning ta on võimeline võtma vastu juba natuke rohkem olulist informatsiooni.

Kogu see infopäev peaks olema enne avaaktust. Et siis eelnädal. Võibolla see aitaks, kui me süsteemsemalt mõtleksime, võibolla rohkem kasutaksime ka tuutori abi, mida praegult ikkagi on siukene .. /.../

4.4.5 Majajuht

Lihtsustamaks nii tudengite (eriti esmakursuslaste) kui ka uute töötajate orienteerumist Tallinna Ülikooli hoonetes, pakuti välja idee koostada vastav majajuht, mida saaks voldikutele soovijatele jagada.

See maja ise on selline, et minul tuli mõte, et majajuht võiks olla – niuke trükitud, ilus majajuht nagu antakse Soome pensionäridele sanatooriumis, et nad leiaks õige vanni üles kuskilt. Et see on nii suureks nagu läinud, et aega kokku hoida, võiks olla siuke ilus voldik, majajuht.

4.5 KOOSTÖÖVÕRGUSTIKUD

4.5.1 Koostöö ülikooli siseselt

Fookusgrupis osalejad tunnevad puudust nõustajate suuremast koostööst Tallinna Ülikooli siseselt. Eriti torkab see vajadus silma uue nõustaja tööle hakkamisel, kus algajal nõustajal on tarvis kohanduda nii arvutiprogrammide ja ülikooli struktuuriga kui hakata looma endale tööks olulist kontaktide võrgustikku.

Mind segab näiteks täiesti konkreetselt see, et kuna ma olen veel uus, siis mul kulub väga palju aega õppimisele. Et ma pean ise hästi palju õppima ja kohanema ja neid kontakte looma. Lihtsalt selle peale kulub palju.

Kohanemist aitaks lihtsamaks muuta nõustajatevahelised kokkusaamised ning suurem omavaheline suhtlemine. Lisaks pakusid omavahelised võrgustikugrupid kovichiooni võimalust – võimalust küsida kolleegidelt nõu ja õppida teiste kogemustest.

Suur seminar või mingi selline asi, see ei ole päris see tugi, mis on siis niuksed väiksemad tugigrupid või võrgustikugrupid või sellised. /.../ Et see peaks olema tihemini see väike, sinna peaks olema kerge ligi pääseda, eksju, ja see ei saa olla väga suur.

4.5.2 Koostöö ülikooli väliselt

Ühest küljest valmistab probleeme vähene suhtlemine teiste ülikoolidega, eriti tõstatub see vajadus siis, kui tudeng soovib võtta kõrvalaineid mõnest muust Eesti ülikoolist ning küsib nõustajailt selle alast informatsiooni. Nõustajad ei tunne teiste kõrgkoolide süsteeme ega tea ka kontaktisikuid, kelle poole tudeng suunata.

On öeldud, et tohib võtta, eksju, teised tohivad meie poole tulla ja meie omad sinnapoole, aga mismoodi tegelt, reaalselt asi toimib.. /.../ Seadus on olemas, aga rakendusjuhist ei ole.

Teisest küljest leitakse, et koostöös teiste kõrgkoolidega ei ole ka erilist vajadust, sest koolide struktuurid ja kehtivad seadused on niivõrd erinevad, et midagi üks-ühele üle võtta ei saa.

4.6 ESIMESED OLULISED SAMMUD

Mida peaks kõigepealt muutma hakkama, milliseid uuendusi oleks tarvis teha? Fookusgrupp jõudis järeldusele, et järgmiste sammudena oleks tarvis tõsta nõustajate nõustamisalaseid teadmisi-oskusi ja parandada esmakursuslaste toimetulekut eelnädala korraldamise kaudu.

4.6.1 Koolitused

4.6.1.1 Uue töötaja koolitus, nn stardipakett

Kuna uuel töötajal tuleb ühel hetkel korraga hakkama saada 3-4 erineva programmiga, kuluks väga ära tehniline koolitamine. Koolitajaks võiks olla mõni programme igapäevaselt kasutav inimene ülikooli töötajate hulgast, kes valdab programmi ja tuleks ning seletaks uustulnukale selle toimimise võimalikult ruttu ära. Jooksvalt teiste käest küsimine ning programmidega ise tutvumine tuleb kokkuvõttes kulukam kui kogu vajamineva ühe korraga ära seletamine. Stardipakett peaks sisaldama endas seega nii tehnilist, akadeemilist kui suhtlemiskoolitust, ent tutvustama uuele kolleegile ka asutuses valitsevaid väärtusi, millest tuleks töös juhinduda. Personaalselt vanema töötaja poolt uuele esimeste tööks vajalike teadmiste edasiandmine aitaks uustulnukal asutuses kiiremini kohaneda, sest ta ei peaks ise oma väheste teadmistega hakkama otsima, kuidas ja kust mingit infot kätte saada.

/.../ Uue töötaja väljaõpe toimubki selle vana töötaja tööaja ja ajude ja närvide arvelt.

/.../ See ei toimi. Juba see esmatasandi selline mingi uue töötaja koolitus meil ei toimu.

Konkreetselt näiteks nõustajakoolitus peab toimima ikkagi sellel töökohal, kus ta tööle hakkab. Kas siis dekaani abi, kas koolitab endine dekaani abi või on teine dekaani abi kõrvalt või keegi teine.

Kui ma tulen ülikooli, siis aeg-ajalt .. noh, praegu on eriti hästi aru saada, et siin on siuksed identiteediküsimused ja uus nimi ja kõik, et... et kui see kunagi välja töötatakse, et siis võiks ka kuskil olla see, noh, et.. need põhiasjad, mis sulle ära räägitakse kõik, et mis väärtustest me lähtume /.../

4.6.1.2 Psühholoogilised koolitused

Kord aastas või poolaastas võiksid toimuda nõustamisalased üldkoolitused kõikidele nõustamisega kokku puutuvatele töötajatele. Seni on toimunud vaid klienditeenindusalane koolitus, millega jäädi küll rahule, ent mida ei tohiks nõustajate arvates esimeseks ja viimaseks jätta.

Tegelikult – oli küll kasu ausaltöeldes, mingil määral, aga noh.. See vajub jälle vanasse ritta tagasi aeg-ajalt jälle. Peakski nagu olema tihedamalt, et nagu meeldetuletusi ja koolitusi ja.. Ja mida meie naersime, et väga vahva oli, et läbi positiivse võtme tuleb kõike anda, et leidsime, et järgmine semester me ei pane enam, et “järgmised üliõpilased on eksmatrikuleeritud”, vaid me paneme kirja, et “järgnevaid tudengeid ootame uuel semestril uuesti õppima”. /.../ Meil oli küll, väga tore oli. /.../

Kui nõustamissüsteemi parandada, siis me peaks ühest küljest koolitama neid nõustajaid ja teisest küljest .. aeg-ajalt pakkuma neile võimalust ennast edasi arendada või taasarendada – et siis siuksed üldkoolitused.

Nõustajad vajavad teavet psühholoogilise poole kohta (nt kuidas tulla toime endast välja mineva tudengiga, kuidas ennast kehtestada), aga ka selle kohta, kuidas vältida enda läbipõlemist. Koolitustelt loodetakse saada alla teoreetiline põhi nõustamisest, ent ka praktilisi oskusi teatud situatsioonides käitumiseks – sestap eelistatakse poolinteraktiivset koolitust, kus osalejatel oleks võimalik ka endal arvamust avaldada ja aktiivselt õppimisprotsessis osaleda.

4.6.1.3 Ülikoolisisesed infokoosolekud ÕKE muudatuste kohta

Kui ÕKE-s või teistes eeskirjades viiakse sisse muudatusi, tuleks selgitada neid otsekontaktis ka nõustajatele – ainult e-posti kaudu teavitamine toob endaga kaasa mitmeti tõlgendamist ning valeinfo jagamist üliõpilastele. Ülikooli sisesed infokoosolekud suurendaksid nii nõustamise efektiivsust, aitaksid kaasa asutuse sisesele koostööle kui kaasaksid nõustajaid senisest rohkem otsustamisprotsessidesse, mis on seotud viimaste peamise töövahendiga.

Kui õppekorralduseeskirja viiakse sisse muudatused, siis oleks vaja kokku kutsuda ka nõustamisega tegelevad töötajad ja neile neid muudatusi tutvustada. See väldiks asjadest erinevaid arusaamisi. /.../

4.6.2 Süvanõustajatele tööruumide leidmine

Karjääri- ja nõustamiskeskuse töötajad peavad oluliseks probleemiks ruumipuudust – normaalseks nõustamiseks vajavad nõustajad lisaks vähemalt kahte ruumi, kus saaks abistatavaga segamatult ning piinlikkust valmistamata suhelda. Hetkel tuleb nõustaja juurde pöördujal minna läbi teise ülikooli ruumi ning nõustajad asuvad oma toas mitmekesi – süvanõustamise ajaks peab üks kolleegidest nõustatava privaatsuse huvides pidevalt oma töö pooleli jätma ja ruumist lahkuma. Ka üldkasutatav

nõustamisruum ei oleks süvanõustajate arvates lahenduseks, kuna nõustamiseks vajalikud täpsed tingimused sõltuvad konkreetsest juhtumist (vahel on vaja kasutada arvutit või muid materjale). Selle probleemi lahendamisel oleks nõustajail võimalik senisest rohkem oma tegevust reklaamida ning töö tulemuslikkust tõsta.

Inimesed ei taha siia tulla, häbenevad. /.../ Sa pole anonüümne.

/.../ üliõpilane ei pea minema nõustamiskeskusesse läbi teise ruumi: "vabandust, lähen nõustamisesse."

Samas on ju alati olemas mingid teatud lihtsad põhimõtted, millele ei ole mõtet vastu.. nõustamises nagu pressida, see, et sul on eraldi nõustamisruumid. /.../ Kindlasti peavad nad olema.

4.6.3 Eelnädal

Nõustajad peavad vajalikuks teha esmakursuslastele enne avaaktust nn eelnädal, kus koostöös tuutoritega antakse neile esmast informatsiooni ülikooli kohta (tutvustatakse tuutoreid, näidatakse ruume jne). Hilisemaid infopäevi võiks aga olla senisest rohkem ja need peaksid olema rohkem semestri peale laiali jaotatud, et tudeng saaks vajaliku info kätte just siis, kui tal hakkab seda vaja minema.

4.6.4 Teadja inimene, kellelt nõustajad saaksid nõu küsida

Nõustajad tunnevad puudust nn teadjast inimesest ülikooli sees, kelle poole saaks vajadusel abi saamiseks pöörduda. Eelkõige on vajadust tehnilist abi (arvutiprogrammidega seonduv) ning õppekorralduseeskirja tõlgendamisega seotud küsimustes.



5.1 TÖÖKOORMUS, SESOONSUS	43
5.1.1 Töömaht	43
5.1.2 Sesoonne töökoormus	43
5.1.3 Tuutorid kui lahendus	44
5.1.4 Grupivanemad	45
5.2 INFO LIIKUMINE, INFOVAHETUS	45
5.2.1 Info jõudmine nõustajate, tudengite, õppejõududeni	46
5.2.2 Meililistid	47
5.2.3 Muutused kontaktandmetes	47
5.2.4 Veeb	48
5.2.5 Eelnädal	48
5.3 KOOLITUSED	49
5.3.1 Hetkeolukorrast	49
5.3.2 Psühholoogiline nõustamine	50
5.3.3 Võrgustikud	51
5.3.4 Kokkuvõte koolitusvajadusest	52
5.4 ESIMESED OLULISED SAMMUD	53

5.1 TÖÖKOORMUS, SESOONSUS

5.1.1 Töömaht

Suuremate osakondade nõustajatele valmistab muret liiga suur töökoormus, mis on tingitud nõustajate vähesusest. See ei ole üleülikooliline probleem, sest esineb vaid suuremate teaduskondade hulgas, ent ometi vähendab see ülikooli kui terviku nõustamisalast efektiivsust ja tekitab nõustajais väsimust.

Meil on 1600 tudengit ja me oleme kahekesi. Me peame tegema, kõik nõustama ära – bakid, diplomi omad, doktorandid ja kõik-kõik-kõik. Me lihtsalt füüsiliselt ei jõua.

Probleemi tagamaaks on nõustajate arvates juhtkonna väärtused ja arvamused selle töö kohta – nõustamise tegelikku sisu ning töö mahtu ei tunta ning arvatakse, et tegemist on millegi liiga lihtsaga. Teaduskondade seisukoht on ka, et üliõpilasele ei olegi vaja kõike ette öelda, sest tegu on ometi täiskasvanud inimestega.

Just et ma arvangi, et erinevates teaduskondades on erinev, et mõnes teaduskonnas lihtsalt juhtide tasemel ei väärtustata seda tööd, mis dekanaadis tehakse. Arvatakse, et seal toimub...

Lihtsalt istutakse. /.../ Arvuti taga.

Kuna tudengkond väheneb pidevalt, on just kõrgetasemeline nõustamine see, mis aitaks tuua võimalikult palju noori ülikooli, ja seda eriti erialadele, kus on juba praegu tugev ülikoolide vaheline konkurents. Selle konkurentsieelise loomiseks peaks pöörama nõustamisele nõustajate endi arvates ka juhtkonna poolt senisest suuremat tähelepanu.

Tudengkond väheneb. Äge konkurents käib kõrgharidusturul. Klienditeenindus on üks võtmetest, mis tagab meile jätkuvalt need toredad tudengid.

5.1.2 Sesonne töökoormus

Kuigi osades teaduskondades on nõustajate töömaht niigi väga suur, siis see tõuseb märkimisväärselt paar korda aastas – tipphooajad on alates sügissemestri eelnädalast kuni 2 nädalat peale ainetele registreerimise tähtaega ning samamoodi kevadsemestri alguses ja lõpus. Vahepealne periood on rahulikum, ukse taga ei ole järjekorda ja saab nautida seda, kui keegi abi vajab.

Nn tipphooaegadel teeb töö raskeks suur admin-töö maht, kuna nõustaja ei saa pühenduda täielikult abivajajatega tegelemisele, vaid on sunnitud jagama ennast tudengite ja kiiresti kuhjuva paberitöö vahel. Kõige häirivamaks peetakse just töö sagedast katkestamist – kui tudeng tuleb nõu küsima, katkestatakse mõni muu vajalik toiming, ent pärast on selle juurde raske naasta, sest üleminek ühelt teemalt teisele võtab aega.

Kuni punase jutini, see kaks nädalat siis tuleb kogu aeg vastata. Nii nagu mõni ütleb, et nagu rähnad toksivad tudengid ukse taga /.../

Aga ma arvan, et kõik on nõus sellega, et tühjaks sidruniks ei tee mitte see nõustamine, vaid see, kui on see tihe periood, kui sa pead tegema ka kõike oma dekanaditööd, aga mis on kohutavalt suur, mis on, tähtsajad, kui sa pead tegema täpselt mingeid käskkirju, vaatama mingeid punkte ühesõnaga ja kõike muud. /.../ ja tudeng tuleb ja koguaeg sa pead tegema mitut asja korraga, vat see tapab küll õhtuks ära.

5.1.3 Tuutorid kui lahendus

Kuidas hajutada nõustajate töökoormust ühtlasemalt kogu õppeaasta peale ning vähendada pingelisust nn tippnädalatel? Hooajaliselt, vaid semestri algus- ning lõpuperioodiks ei saa lisatööjõudu tööle võtta – nn valvenõustajaid, kes oleks ajutiselt nõus appi tulema, on raske leida ning neil ei oleks kõiki nõustamiseks vajalikke teadmisi.

Ühe lahendusena nii üldise kui sesoonse töökoormuse vähendamiseks tuuakse välja vajaliku nõustamisalase koolituse läbinud tuutorite tegevus. Tuutorid peaksid olema need nõustaja abilised, kes vastaksid oma teadmiste piires tudengite küsimustele ja jätaksid nõustajate ülesandeks tegeleda spetsiifilisemate teemadega.

Praegu on tuutorite tegevuse mitterakendumise taga olnud sideme puudumine nii dekanaadis kui ka üliõpilastega. Tuutorid ise tunnevad, et neist ei olda huvitatud, paljud nõustajad aga ei teagi, et teaduskonnas üldse tuutor olemas on. Tegemist on suletud ringiga, mille tekitajaks on info liikumatus.

Tuutorite koordinaator arvab, et tuutoreid peaks lihtsalt laiemalt tutvustama nii dekanaadis kui ka üliõpilaste seas. Tänu vastavale väljaõppele suudaksid nad tegelikult anda oma kaastudengitele samasid vastuseid, mis dekanaadiski. Nõustajad leiavad, et see aitaks neid eriti just kiiretel aegadel väga hästi, tuutorid võiksid siis hoiduda dekanaadis lähedusse ja kasvõi dekanadi uksest seistes vastata lihtsamatele tudengite küsimustele ise ära.

Aga see mulle tegelikult meeldiks, et vaata, kui tuutor tuleks dekanadi ja räägiks läbi ja kui ta nagunii on ütleme nendel punase joone aegadel seal ja kus on need kiired ajad. Ta nagunii kuskil tahaks olla, tahaks tudengeid nagu aidata.

Ta võib ju olla näiteks vaheaegadel, kui ta nagunii on kuskil vaheaegadel, et ta võib ju samamoodi olla oma teaduskonna, olla siin dekanadis ja tõesti need lihtsamad küsimused, kasvõi ukse peal selekteerida need küsimusi ära, mis on lihtsamad, eks.. /.../ [näiteks] vaadatakse tunniplaani koos esmakursuslastega.

Tuutoritest võib abi olla just semestri alguses, eksamisessiooni ajal ei ole nad, nagu ülejäänud tudengidki, iga päev koolis – nii on ka abivajajatel nendeni raskem jõuda.

Samas oleksid tuutorid heaks vahendiks üliõpilaste probleemidele nn seestpoolt jälile jõudmisel, andes märku ka neist kitsaskohtadest, mis nõustajatel võiksid muidu jääda kahe silma vahele. Tuutorite tegevus ei ole vajalik mitte ainult nõustajatele - see aitab ka esmakursuslastel omavahel tutvuda ja esimesi kontakte luua.

Meil on nagu, päris mitu aastat ma olen kuulnud sellist head tagasisidet, et tuutor on see poolteist tundi või tund aega, mis temale on aeg ette nähtud, on läinud nendega metsa alla, teinud mingeid tutvumismänge omavahel – nad on tuttavad, nad on .. nad suudavad kohe valida omale grupivanema. Et selle võrra nagu see kohe nagu neid probleeme on nagu vähem, nad suudavad nagu koos toimetada.

Või just tõesti see, et nad [üliõpilased] küsivad neid asju nagu ette – keegi ikka midagi teab, keegi teab, kust küsida. Ja tekib nagu omavahel ka selline parem.

5.1.4 Grupivanemad

Paralleelselt tuutoritega on Tallinna Tehnikaülikoolis olemas grupivanemad, kelle roll on samuti tudengite nõustamine. Grupivanematega on kaetud ligi 80% esmakursuslaste gruppidest, grupivanem valitakse kursuse liikmete seast ning tema ülesandeks on edastada oma rühmakaaslastele vajalikku infot ülikooli ja üliõpilasesinduse poolt.

Fookusgrupis osalenud teadsid oma teaduskonna grupivanemaid paremini kui tuutoreid, see näitab, et nende koostöö dekanaadiga on olnud tugevam. Ehkki grupivanemate olemasolu on levinud kasvavas trendis, peetakse nende efektiivse rakendumise varjuküljeks sidemete katkemist rühmavanemate ja tudengite vahel peale esimesi semestreid – seega on rühmavanematest abi eelkõige esmakursuslastel, tuutor peaks aga toeks olema ka edasiste õppeaastate jooksul.

Grupivanemat ju tegelikult sellist nagu ei saagi olla. Teadupärast me kogu aeg deklareerime, et meil ei ole õpperühmi, meil on kuulajaskonnad. Esimesel semestril, kui nad vastu võetakse, siis tekib mingi rühm ja siis määratakse mingid rühmavanemad, aga teisel semestril on see täiesti muutunud, sest sinna liituvad kolmanda, neljanda, viienda, seitsmenda aasta tudengid ja sellest rühmast ei ole midagi järgi. Ja kolme aasta pärast on sellest rühmast, tuumikust võib-olla alles 5 inimest.

5.2 INFO LIIKUMINE, INFOVAHETUS

Info vähene liikumine ülikooli siseselt on probleem, seda kinnitavad ka fookusgrupis osalejad ise. Esialgu tundub aga, et selle vastu ei aita midagi.

Mõned asjad on eluaegsed. See, et info ei liigu, on loodusseadus. Ega ta üldse info ei liigu. Info liigub kadudega, nii nagu elektergi. See on loodusseadus, et

osa infot kaob ära, selle pärast ei tasu pabistada ega midagi mõelda. Info kaobki ära.

- Ei olegi midagi teha?

Ei olegi midagi teha. Seda tuleb võtta loomuliku asjana.

5.2.1 Info jõudmine nõustajate, tudengite ja õppejõududeni

Pidevatest muutustest õppimist korraldavates alusdokumentides räägitakse ka TTÜ-s. Ühest küljest kinnitatakse, et vajalik info jõuab nõustajateni väga hästi, teisest küljest kostub aga välja see, et peab ikka ise teadma, kelle käest küsida – info alati ise kätte ei tule.

Võibolla ikka üks asi on see, et info ei ole alati ühest kohast kättesaadav. Pead hirmus tagaukse kaudu, et midagi kätte saada.

Mitmed grupis osalenud märkisid üheks tööd takistavaks probleemiks IT-lahendustest tulenevad raskused: nõustajate töös on kasutusel mitu erinevat programmi, mis omavahel ei haaku (OKO, intranet + koduleht, Moodle, Web-Outlook). Sellest tulenevalt toimub vahel informatsiooni “duubeldamine” või isegi teabe kadumine.

Hoopis olulisemaks probleemiks kui see, et info ei jõua alati nõustajateni, peetakse asjaolu, et info muudatuste kohta ei jõua pahatihti õppejõudude ega tudengiteni. Muudatusi tuleb aga ette sageli. Info, mis tudengile kord jagatud, vananeb kiiresti ning tekitab sedasi nõustatavates veel suuremat segadust.

Aga vot see teebki selle nõustamise raskeks, need pidevad muutused. Sest tudeng tulebki tihti, et aga ma sügisel käisin siin, siis te rääkisite mulle vot niimoodi, aga vahepeal on seadus muutunud ja siis ma tõesti talle kevadel juba räägin juba, et aga vat nüüd on niimoodi. Aga kuidas ta siis nüüd niimoodi on, miks te mulle enne niimoodi rääkisite? Ja nende muutustega, nendega me peame koguaeg kursis olema.

Raskem on olukord siis, kui tudeng on saanud kas õppejõult või kuskilt mujalt valeinfot – seda on nõustajatel ümber lükata kordades keerulisem. Et sellist segadusttekitavat olukorda ära hoida, tuleb fookusgrupis osalenute arvates panustada rohkem ka õppejõudude nõustamisele. Leitakse, et üks lahendus selleks on teha instituudi direktorite ülesandeks teavitada muudatustest seadustes oma kolleege, õppejõude.

"Aga professor ütles, et ma võin seda teha". Sina püüa jälle ümber väita, et kahjuks sa niimoodi ei saa ja siis dekanat on see kurja juur, kes ei luba või ei tee, aga see ongi see, et tuleb väärinfot tuleb tudengile.

Mina ikka alati naeran, et kui on õppejõudude ümbervalimine, siis üks punkt võiks olla elementaarne õppekorralduseeskirjades orienteerumine.

Ehkki väidetavalt on nõustamist hädasti vajavad professorid vaid marginaalsed juhtumid, kordub see probleem fookusgrupiintervjuus mitme erineva vestlusteema raames.

/.../ õppejõud ütleb, et aga te võite veel tulla veel vat sellel tähtajal. Aga tal ei ole enam õigust minna. Tal jäävad need punktid puudu. Ja tänu sellele väärale infole on tal väga raske seis. Ja sina pead leidma sealt vahelt siis kuidasmoodi, mismoodi.

5.2.2 Meililistid

Igal kursusel peaks olema tudengeid ühendav meililist, mille haldajaks on rühmavanemaks valitud isik. Kuigi grupivanemate süsteem toimib esimestel semestritel üsna kenasti ning ka omavaheliste listide loomine peaks jääma nende aktiivse tegutsemise perioodi, ei tea nõustajad sageli listide aadresse ega oska sel juhul olulist informatsiooni otse vajaliku sihtgrupini saata. Informatsioon liigub nõustajatelt üliõpilasteni enamasti üliõpilasesinduse kaudu.

Ja grupivanema ülesanne on seda listi hallata. Üliõpilasesindus saadab sinna nüüd igasse gruppi informatsiooni ja see grupivanem peab vajutama "accept" ja nüüd laseb selle informatsiooni läbi.

Kuigi selline kolmnurkne infovahetusskeem ei esine igas osakonnas, näitab see siiski taas asjaolu, et suhtlemine nõustajate ja grupivanemate, üliõpilasesinduse, tudengite vahel on kohati nõrk. Dekanaadis ei teata listide aadresse selle tõttu, et tudengid ise pole neid nõustajatele edastamas käinud. Ometi ei peaks olema keeruline need aadressid siiski kokku koguda – eriti, kui see lihtsustaks info liikumist ülikooli siseselt. Meililisti peetakse grupis osalenute hulgas ka veebikeskkondade jm lahendustega võrreldes kõige operatiivsemaks vahendiks, mille abil teavet üliõpilasteni saata.

Listid on ikkagi olemas ja inimesed kasutavad kohutavalt palju meile, et võiks saata küll. Me ei pea sundima teda kohustuslikus korras käima erinevates e-õppe keskkondades vaatamas, äkki on õppejõud sinna pannud info jne. ja äkki on dekanadi info sinna jooksnud jne jne. Kui meil on see võimalus, kui meieni jõuab see info, siis me võime selle edastada.

5.2.3 Muutused kontaktandmetes

Listide süsteem pole efektiivselt rakendunud osalt ka selle tõttu, et üliõpilastel pole kindlat kasutatavat e-posti aadressi. Ka muud kontaktandmed muutuvad tihti ning dekanadil ei ole ülevaadet sellest, kuidas vajadusel tudengitega kontakti saada. Ühendust üliõpilastega on aga vaja saada just kriitilistel hetkedel, näiteks, kui ainetele registreerimise tähtaeg on möödas, ent tudeng on tärmni maha maganud.

Nad tulevad, astuvad sisse, [aadressiks] on mingisugused kiisukesed, kassikesed ja koerakesed. Mõned vahetavad need mingi hetk kohe ära – hakkavad kasutama kas seda TTÜ meili või siis mingit muud meili, onju. Et selles mõttes need muidugi muutuvad.

/../ minul oli vaja saada üks trobikond lapsi kätte, hakkan helistama, ma sain vist mingi 5 last kätte, sest kõigil on telefonid muutunud.

Kes ja kuidas peaks üliõpilaste kontaktandmete uuendamisega tegelema? Üks variant on, et see on tudengi enda kohustus – tema peaks vastutama selle eest, et dekanaat ta vajadusel kätte saaks. Kui üliõpilased mõistavad, et see on nende enda heaolu huvides, peaksid nad ka ise oma tegelike andmete teadaandmisest huvitatud olema. Samas ei oleks ka dekanaaditöötajail raske küsida aeg-ajalt tudengi saabudes üle, ega viimase e-posti aadress või telefoninumber pole vahepeal muutunud.

Muidugi saaks ju üliõpilasi kohustada koguaeg andma näiteks oma dekanaadi sekretärile enda meiliaadress. See peaks olema üliõpilase enda kohustus, samamoodi nagu on üliõpilase enda vastutus kas ta loeb seda talle saadetud meili või mitte..

Pidevalt käin Hansapangas, siis mult küsitakse, et kas teil on ikka see telefon, kas teil on ikka see e-mail? Teil käivad ka inimesed dekanaadis, te võiksite ka kontrollida tegelikult.

5.2.4 Veeb

Nõustamistööd ei käsitleta ainult kui olemasolevatele probleemidele lahenduse otsimist, vaid ka ennetavana, üritades küsimusi ja probleeme ära hoida. Ennetustööd tehakse kõige sagedamini nii, et pannakse oluline informatsioon veebileheküljele avalikult välja. See sobib hästi kokku ülikooli poolt tehtava eeldusega, et bakalaureuseõppesse sisse astudes on tudeng täiskasvanud inimene, kellele ei pea kõike ette andma, vaid tuleks ka tal endal lasta vajalikku teavet iseseisvalt otsida ning leida. Kogu info õppekorralduse, akadeemilise kalendri jmt kohta on Internetis üleval. Paraku on üliõpilaste arv, kes veebilehte teabe otsimiseks kasutab, liialt väike.

See ei ole ainult see töö, et nad tulevad sisse ja räägitakse nendega koguaeg, et nende küsimusi saab teinekord ära nullida eos, pannes selle info juba kodulehele, saates meililistidepidi laiali jne jne.

/../ meil õppeprodekaan paneb ise kõik sinna koduleheküljele, mis on kiired, mis on nüüd jagatud, mida on tehtud. Seal on ka lugeja peal ja tegelikult on see masendavalt väike see arv, kes seal siis neid külastab.

5.2.5 Eelnädal

Info liikumist tudengiteni hõlbustab eelnädal, mida võib käsitleda kui kogu nõustamise algust. Sellest sõltub, kui suur segadus või toimuvast arusaamine valitseb esmakursuslaste seas esimestel õppenädalatel ja –kuudel, kas neil on tudengielu alustamiseks hädavajalikud teadmised olemas ning kui mitte, siis kas nad oskavad pingelisel kohanemisajal üldse õigesse kohta abi otsima minna.

/../ eks see nõustamine hakkab õpingukorraldusega ja siin siis on ka vist paar inimest, kes kõigepealt õpingukorralduse puhul nõustab. Ja sealt annab ju kohe need küsimused teada, mida nad küsivad, et sealt siis oskad neile vastata.

Eelnädala efektiivsemaks muutmist nähakse selle pikema aja peale laiali jagamises. Nõustajad on seisukohal, et eelnädal ise ära kaduda ei tohiks, ent et vältida tudengite liiga suurt koormamist liiga suure infomahuga, tuleks jätkata õppekorralduse alast grupinõustamist ka pärast semestri algust. Eelnädalal tuleb uut teavet vastsele üliõpilasele niigi korraga liiga palju, sellepärast oleks targem jätta väga kauget tulevikku puudutav info esialgu välja ning pakkuda seda neile siis, kui vastav ajahetk on kätte jõudmas. Sügissemestri lõpus täiendavate õppekorraldusalauste loengute pakkumist on ka juba kasutatud ning tundus, et see õnnestus – arvatakse, et isegi veel suurema osa nõustamisest võiks jätta detsembrisse.

Nad ei oska kuulata seda, et ta kohe homme on tal vaja seda, mida praegu räägiti.

Eelnädal on hea aeg, et tutvustada sisseastunutele tuutoreid ja teisi nõustajaid, ent tutvustada ka esmakursuslasi üksteisele – rahulikumas, semestri alguse eelses keskkonnas saavad tudengid luua oma kaasõppuritega esimesed kontaktid, millele edasises õppetöös toetuda.

5.3 KOOLITUSED

5.3.1 Hetkeolukorrast

Koolituste järgi TTÜ nõustajad pakilist vajadust ei tunne – neid on korraldatud piisavalt ning peaaegu kõik nõustajad tunnevad, et nende väljaõppest piisab täiesti töö edukaks tegemiseks. Koolitusi pole neile pakutud mitte ühekordselt, vaid regulaarselt, nõustajad on käinud suhtlemistreeningutel, erinevatel seminaridel, klienditeenindaja-, arvuti- ning keeleõppe kursustel jm.

Kuigi koolitusi ükshaaval meenutades selgub, et mõni neist on olnud täitsa tore ja vajalik, on üldmulje koolitustest pigem negatiivse varjundiga – koolitused tekitavad osalejates stressi ning kulutavad väärtuslikku aega, TTÜ nõustajad eelistaksid väliskoolitajatele isekeskis kokku saamisi. Võimalik, et selle olukorra on põhjustanud puudujäägid väljaõppe kvaliteedi osas – efektiivne koolitus ei peaks väsitama osavõtjaid. Samas kostub grupivestlusest välja ka mõte, et pakutud koolitused on olnud liiga üldise sisuga ning ei haaku otseselt nõustajate igapäevatöö probleemidega. Need on olnud head teadmiseks võtta, ent käegakatsutavat kasu osalejatele ei ole toonud, pigem kuhjuvad koolitusel oldud ajaga tööülesanded ning nende juurde naasmine tekitab stressi.

Me saame suhtlustreeninguid, saame küll jah, aga see see... seda saame stressiga.

See väsitab nii ära, et ..

Koolitus väga tihti väsitab. Kui vähegi.. mina ka mõtleks, et kui tohib, siis mitte koolitada. Ma olen ka käinud koolitustel. Klienditeenindaja. Väga vahva oli. Ma mäletan tema esitlust, seda kuidas ta peale hakkas – temal on kodus kuldkala. Ja ma mõtlesin, et see on nii hästi öeldud, see jäi ainukesena mulle .. ja siis olid need lõhevõileivad. Ja muud seal asjal kasu ei olnud. /.../ 8 tundi läks kaduma, aga see kuldkalake on ilus.

Võõras ei saa aru meie probleemidest.

Väljaspoolt hakkavad hirmsasti aitama meid.

TTÜ-s on kasutusel uue töötaja koolitus, mis toimub kord poolaastas ning mille eesmärk on ülikooli sisese struktuuri tutvustamine, et nõustajal oleks tööleasumisel ülevaade, kelle poole mingi küsimusega tuleks pöörduda. Koolituselt saab kaasa uue töötaja A ja O, kus on ülikooli struktuur koos kontaktandmetega ka must-valgelt kirjas. Lisaks üldteadmistele saab uus töötaja koolitusel luua esimesi kontakte teiste osalejatega, panna aluse oma ülikoolisisesele suhtlusvõrgustikule.

Seal räägitakse, kes millega tegeleb, mis osakond milliste küsimustega tegeleb, hästi ülevaatlik asi, mis meil ülikoolis toimub, kes meil siin on.

Ja siis nad juba tutvuvad omavahel ja juba ongi natuke rohkem inimesi nägupidi meeles.

Ometi ei näi see täielikult toimivat, kuna vaid kauaaegsemad töötajad teavad täpselt, kelle poole teatud probleemi asjus pöörduda, uutel on sisseelamine raske, sest nii maja kui süsteem on suured.

Lihtsalt oma töö sisuline pool on algul raske, sest maja on suur ja süsteem on suur. Mul läheb ikka tükk aega aru saada, et .. et millest miski tuleneb. Nüüd ma juba natukene saan aru ja ma juba täitsa mõistan, kuhu poole minna.

See süsteem on nii suur, et kui sa selle info ka korra saad, /.../ , ikkagi nagu sulle ei jõuta üksipulgi sinu tööst lähtuvalt öelda, et vot sealt sa saad seda, et kust ma küsin seda. Aga ikka tasapisi õpid.

5.3.2 Psühholoogiline nõustamine

Sarnaselt teiste ülikoolidega tuleb ka TTÜ-s välja, et kui infovahetuse poole pealt tuntakse end olevat ettevalmistatud, siis just selle nõustamise "pehmema" poole peal oleks võimalik teadmisi parandada.

Aga võibolla meil nagu /.../ ongi see, et neid fakte, seda nagu suhteliselt palju, selleks me oleme ettevalmistatud, selleks me saame infot ise. Aga võibolla tõesti seda, kes vajab seal lõputöö tegemisel seda tuge ja lohutamist ja siis kui ta seal kaitsmise hommikul väriseb dekanaadis.

Võibolla peaks nagu .. kuidagi .. nõustaja töös olema kuidagi paremini .. ette valmistatud.

Nõustajad on valmis pakkuma tudengile esmast lohutamist ja julgustamist, ent edasi peaks abivajajaga tegelema siiski vastavat koolitust saanud psühholoog. Hetkel TTÜs psühholoogi ei ole, ent see ametikoht on plaanis luua käesoleva aasta sügisel. Grupis osalejad peavad psühholoogi olemasolu üliõpilaste jaoks väga oluliseks, ent kuna tõenäoliselt õppejõud ei soovi käia ülikoolipsühholoogi juures, jääksid selle sihtgrupi vajadused tahaplaanile.

Ma ei saa ju midagi peale õlalepatsutamise teha, et ma ei ole ju selline nõustaja, kes istuks maha ja lahkaks nüüd psühholoogilisi probleeme.

Kui psühholoogi ametikoht on loodud, tekib nõustajatel küsimus, kuidas suunata abivajajad vastuvõtule nii, et tudengil ei tekiks võõrastust, et tudeng julgeks valehäbi tundmata sinna minna ning abi küsida. Grupis osalejad leiavad, et ühest vastust ei olegi, vahel aitab huumori kasutamine, teinekord lihtsalt loovalt lähenemine.

Ma just mõtlen, et võibolla on nagu vaja seda, et me oskaks nagu ilusti teda suunata sinna psühholoogi juurde nii, et ta nagu tahaks sinna minna, mitte et me nagu ära ei ei ei..

"Ei-ei, äkki oleks see õudsalt hea idee käia sealt läbi. Ma olen kuulnud, et seal pidi väga hea olema :)"

"Ma ükskord ise käisin, teate, mul oli seal niukene lugu ... :)"

"Korralikel inimestel on alati psühholoogiline nõustaja!"

5.3.3 Võrgustikud

Mainitakse, et olenemata teoreetiliste teadmiste olemasolust tekib olukordi, kus tudengid suudavad nõustaja endast välja viia. Et nõustaja saaks oma tööd hästi edasi teha, on tal vaja iseenda tunnetega toime tulla ja mitte valada negatiivseid emotsioone välja järgmise abivajaja peale. Omavahelised koostöövõrgustikud, kolleegide vaheline suhtlus ja läbikäimine aitaksid esile kerkinud probleeme lahendada, toetust saada ning üksteisele nõu anda. Nõustaja mõistab oma kolleegi tõenäoliselt kõige paremini, sestap aitaks omavaheline suhtlus tööks vajalikku energiat hoida ja juurde ammutada.

Ma olen käinud ... vaata, teoreetiliselt ma kõik tean täpselt, mida ma pean tegema /.../, ma olen mitmetel koolitustel käinud, eksole. Aga see on hetkeolukord, ta tekib, eksole. Vat ja moment oleks mul ka tõesti võib-olla, et no siis ma lähen räägin, seal kusagil, lähen teie dekanati, kurdan ära eksole suure vihaga. Siis naerame, tuleme tagasi. /.../ Teises dekanadis öeldakse, et neil on veel hullemad :)

Väljaspool ülikooli toimivate koostöövõrgustike järgi puudust ei tunta, ent grupis osalejad on üksmeelel, et ülikooli siseselt võiksid nõustajad tihedamini kokku saada küll.

Minu arust õudsalt aitab kaasa, kui me ikka tihemini ja regulaarselt saaks nagu sama tasandi inimestega kokku.

Just nimelt! Dekanaadi töötajad ei kohtugi omavahel.

Praegu on ju, et iga teaduskond on hästi autonoomne, igaüks on ju eraldi. Erinev ka.

See on hea, aga selle infovahetuse suhtes, et just need kokkusaamisi teha, informatiivseid, onju, regulaarselt niiviisi, ja leida siis aeg niiviisi, mis sobiks. Ja kui sealt tulevad välja uued mõtted, et need siis kuskilt hakkaks käiku viima. Et siis ma saan aru, et võiks ka õppeosakonnast teie koosviibimistel olla /.../

5.3.4 Kokkuvõtte koolitusvajadusest

TTÜ nõustajate koolitusvajadus on pealtnäha erinev teiste ülikoolide fookusgruppidest ilmsiks tulnust. Selle ülikooli nõustajad eelistavad saada kokku omakeskis ning arutada eelkõige omavahel igapäevatööd puudutavaid probleeme ja teemasid – küsida kolleegidelt nõu ning jagada ette tulnud kogemusi.

Aga koolitusi, nagu selliseid, mis stressi juurde tekitaks eksju, ei ole mõtet endale tekitada, niimoodi plaani võtta ju. Pigem selliseid nagu täna.

/.../ Kui meie niimoodi omavahel kokku saame, siis keegi, ma ei tea, kas on keegi targem, kelle käest seal küsida ka, aga saame vähemalt ise omavahel nagu arutada, et nagu siuke "õlatunne".

Samas leidsid grupis osalenud, et hea oleks siiski vahel väljaspool ülikooliruumi ka kohtuda, korraldada kokkusaamine, kus oleks ühendatud nii koolituse hariv pool, tõine arutelu kui ka väljasõit, lõõgastus.

Jah, vahel ikka majast välja saada, sellist pool lõõgastus- ja kokkusaamisiiritust, et see nagu ühendada kasulik meeldivaga. Selge see, et seda on igal inimesel vaja.

Ma siiski arvan, et see väliskoolitaja on nagu oluline. See võõras pilk on väga oluline asja juures, sest muidu tekib jälle mingi siukene, kui sa lämbud iseenda sisse.

Ta esitab sellised samas rumalaid küsimusi, et noh, et ta saakski aru, et me seletakski lahti, võibolla me siis saame ise ka paremini aru, kui me ütleme nagu selle välja.

Aga kindlasti ka tekitama võimaluse iseendal nagu arutada läbi nagu täna siin.

5.4 ESIMESED OLULISED SAMMUD

- 1) Esmalt oleks tarvis tugevdada **koostööd tuutorite ja dekanadi** vahel, et dekanadinõustajad teaksid, kelle poole pöörduda, kui on vaja informatsiooni tudengitele edastada. Tuutoritega saaks teha tihedamat koostööd ka eelnädala ajal – seal tuleks tutvustada tuutoreid esmakursuslastele, et viimased tuleksid nõu küsimiseks rohkem tuutori jutule. Tuutorid on ka hea moodus, kuidas vähendada nõustajate töökoormust nn tippaegadel.
- 2) Mitmed grupis osalenud märkisid, et neid on vaevanud tööga seotud motivatsioonipuudus, kuna tundub, et nende tööd ei hinnata piisavalt kõrgelt. Et tuutorid (ja ka teised nõustajad) ei tunneks ennast ebavajalikuna, oleks tarvis küsida nõustatavatelt **tagasisidet tehtud töö kohta**. Positiivne tagasiside annab energiat edasi tegutsemiseks ning plaanide elluviimiseks.
- 3) Infoliikumise tõstmise ning kovisiooni võimaluse eesmärgil oleks nõustajatel tarvis **teha isekeskis rohkem koostööd** – korraldada rohkem omavahelisi kokkusaamisi, arutada tööga seonduva üle, miks mitte ka aeg-ajalt teha väljasõite-seminare erinevatel oluliseks peetavatel teemadel.
- 4) **Koolitusi planeerides** on oluline küsida nõustajatelt, kas ja millist väliskoolitajat nad vajavad – mitte pakkuda regulaarselt kursusi, mille kasulikkus on nõustajaile nende endi arvates väiksem kui kahjulikkus. Vastasel juhul tunnevad nõustajad, et koolituseks kulunud aeg on kui maha visatud ning see tekitab neis stressi. Samuti tuleks üle vaadata koolituste kvaliteet.
- 5) **Eelnädala pikendamine** hajutatult 1. semestri peale (eelnädal + lisa grupinõustamine akadeemilises korralduses sügissemestri jooksul). Varasem kogemus näitab, et see õnnestus positiivselt – võiks isegi rohkem nõustamisest jätta hilisema aja peale, detsembrisse.



6.1 NÕUSTAJATE TÖÖTINGIMUSED	55
6.1.1 Sobivate ruumide puudus	55
6.1.2 Tööjõu puudus	56
6.1.3 Ühildumatud infosüsteemid	57
6.2 VAJADUS NÕUSTAMISALASTE OSKUSTE JÄRELE	58
6.2.1 Eetiliste probleemidega toimetulekuks	58
6.2.2 Välissuhtlusega toimetulekuks	59
6.2.3 Nn raskete juhtumitega toimetulekuks	59
6.2.3.1 Muukeelsed tudengid	60
6.3 INFO LIIKUMINE	60
6.3.1 Nõustajate endi vahel	60
6.3.2 Nõustajatelt tudengiteni	61
6.3.2.1 Ülikooli infotelefon, veeb, meililistid	61
6.3.2.2 Kursuse-/rühmavanemad	62
6.3.2.3 Taskuteatmik	63
6.3.2.4 Rühmanõustamine/eelnädal	63
6.4 ESIMESED OLULISED SAMMUD	64
6.4.1 Omavahelise koostöö arendamine	64
6.4.2 Koolitused	64
6.4.3 Tuutorsüsteemi käivitamine	65
6.4.4 Teatmiku taaselustamine	66
6.4.5 IT-lahenduste kiire väljaarendamine	66

Eesti Maaülikoolis toimus fookusgrupi intervjuu kõige viimasena, siin siis lähemalt spetsiifilistest probleemidest, mis sealsest intervjuust välja koorusid. Esimesed kolm peatükki kirjeldavad hetkemuresid, viimane aga võtab kokku need tegevused, millega nõustajate arvates esmajärjekorras tuleks alustada, et nõustamissüsteemi edasi arendama hakata.

6.1 NÕUSTAJATE TÖÖTINGIMUSED

6.1.1 Sobivate ruumide puudus

Ühe suure ja seni ületamatu takistusena efektiivses nõustamistöös nähti ruumipuudust. Kuna nõustaja ja nõustatava vaheline kontakt on isiklik, siis on selles juba eos teatav privaatsuse nõue, mida aga on väga raske täita, kuna nõustamistööga tegelevad inimesed on mitmekesi toas ning puudub võimalus nõustatava probleemi süvenemiseks.

Karjäärinõustamine ja psühholoogiline nõustamine tihtipeale haakuvad või kattuvad omavahel. Tudeng tuleb ühe küsimuse või probleemiga, aga alles hiljem tegelikult selgub, et põhiprobleem oli hoopis muus, mille pärast tuleb. Teised on ju ka kogenud – et tullakse ühe probleemiga, aga tegelikult vestluse käigus alles tuleb välja, et muu hoopis hinge peal, millega alguses ei julge. Et võimalikult head tuge pakkuda, et nõustamisest oleks rohkem kasu, et aidata inimest, selleks on vaja tingimusi – eriti just oleks vaja ruumi näol./.../

Mulle on täitsa öeldud: me ei saa teie tulla, sest teised kuulavad pealt. Kas kuulavad – ma ei usu, neil on oma töö teha, aga tudengid ise tunnevad, et ei ole privaatset olemist, nemad ei tunne ennast hästi, ja mina ka ei tunne, ja kogu aeg mõtlen selle peale, et kas tuleb kolleeg, kas tal on midagi minu käest vaja, äkki keegi tuleb ja tahab midagi, ja tunnistan ausalt, nõustamise kvaliteet on kannatanud. /.../

Jah, minu juurde tulles kah tudeng vaatab kohe kolleegi otsa, et kas ma nüüd saan rääkida või ei saa... /.../

Leiti küll, et kõrgkoolinõustamist (või siis isegi ainult karjääri- ja psühholoogilist nõustamist) ülikooli ruumidest päris ära viia ei saa – Tartu linna ühtne karjääri- ja psühholoogilise nõustamise keskus ei töötaks, kuna oleks liiga umbisikuline ja eraldatud:

Kunagi oli Tartu linnas selline asutus nagu Tartu Õppekeskus, mille üks osakond oli karjääriplaneerimise ja psühholoogilise nõustamise osakond. Nende teenused olid suunatud keskkoolinoortele, ja seal olid inimesed koha peal olemas, aga praktiliselt keegi midagi neist ei teadnud – millal nad kohal on, kes seal on, mis laadi nõustamist nad pakuvad. Nõustajad olid olemas seal, valmis oma abi pakkuma, aga neist ei olnud mingit kasu, sest nad olid väga eraldatud. /.../

Ülikooli ruumides paiknevate ruumide järele on vajadus siiski olemas nii karjääri- kui ka õppekorralduslikku nõustamist pakkuvatel inimestel, kuid ülikoolisisene nõustamisruum ei tohi olla kuskil kaugel eemal nõustamisega tegelevate inimeste tööruumidest või liiga avaliku sissepääsuga:

Ei kujuta päris füüsiliselt seda ette – kui psühholoog läheb inimesega sealt ruumi uksest sisse, siis kõik teised vaatavad /.../

Kui inimene on jõudnud mingile sellisele lainele, et ta tahab tulla ja rääkida kellegagi, ja kui siis see inimene viib sind kuhugi mujale, siis see ju kah tekitab probleemi – ei olegi enam selle laine peal ja ei räägigi enam sellest, millest tahtis tegelikult rääkida.

Jah, see peaks olema selline ruum kuskil sealsamas – mitte nii, et lähen mööda koridore, keeran uksi lukku ja lahti... /.../

Siiski ei peetud sugugi vajalikuks, et igal nõustamisega vähegi kokku puutuval inimesel peaks ilmtingimata olema oma kabinet. Ideaalseks peeti varianti, kus nõustatavaga on eraldumisvõimalus nõustaja töökoha vahetus läheduses, soovitatavalt kõrvalruumis või sama ruumi sees:

Meil näiteks on olemas selline ruum – keskmine ruum. Sinna saab inimesega minna ja kui ukse kinni tõmbad, siis ei sega keegi. Kui uks kinni, siis keegi ei tule, aga kui uks lahti, siis on teine asi, siis võivad tulla. Nii et kui on ikkagi vajadus, siis saab tarvitada selleks otstarbeks ja kui ukse kinni tõmbad, siis keegi ei tule kohvi võtma. /.../

See on teil nagu üks ruum teise ruumi sees... /.../

6.1.2 Tööjõu puudus

Inimtööjõu puudusest räägiti mitmes aspektis, üheks oluliseks märksõna oli ideed ja tegemised, mida ajapuudusel lihtsalt ei jõuta teha:

No kui ma oma mätta ostast vaatan seda asja – olen üksinda, ajan oma asja – ja kogu lugu. Aga mõtteid on tegelt hästi palju, teha annaks hästi palju, aga füüsiliselt ei jõua – võiks olla suurem, palju laiahardelisem, võiks palju rohkem ära teha – aga ennast puru ei tõmba. /.../

Inimressurssi oleks jah rohkem vaja – ja mitte minu valdkonda, vaid üleüldse – kõik ju noogutavad! /.../

Teiseks peeti oluliseks tudengite otsekontakti vajadust – ka koolides, kus on juba töötav õppeinfosüsteem, mis justkui peaks tudengile kätte andma kõik vajaliku õppekorraldust puudutava teabe, on siiski vajadus näost näkku suhtluseks. Masin ei asenda inimest, eriti just tõsisemate probleemide korral:

Jaa, ikka ja alati tahetakse küsida, et kas ma sain õigesti aru, ja ikka tuleb leida see hetk, et talle see vastus öelda. Ja eks selle hetkerääkimiseks leiabki, iial ei tea, äkki on tal suurem mure hoopis... /.../

Samas on probleemiks ka üldine suur töömaht, mis sunnib valima – kas töö inimesega või töö paberitega:

Kui töömahud on nii suured, eriti instituutides, siis on kohe mure – tahaks teha nii üht kui teist, aga tuleb teha valik – et mida siis teha, nõustamist või tehnilist tööd... /.../

Ja ega tudeng ei vali aega, millal ta uksest sisse astub. Võib küll panna vastuvõtukellaaegasid, ja ühes instituudis vist on ka, aga ega see tegelikult ei tööta – tudengid ei pea seda heaks, kui tudeng tahab abi saada, siis ta tahab seda kohe saada, ja ta peabki kohe saama. /.../

Probleemiks on ka töö sessoonisus, aga sellega ollakse leppinud – vastuvõtuaegadel on alati korraldusliku poole pealt võetud abitööjõudu ning ega päriselt ei saagi lahutada administreerivat tööd nõustamistööst:

Koormuse muutumine on sessoonne – arengu seisukohalt on rohkem inimesi, rohkem päid hea alati, aga vastuvõtuaegadel vähemalt ongi lisainimesi appi võetud.

Kui adminni ei tea, ega siis ei saagi ju nõustada, ei tea ju... /.../

Nagu aga selgus koolitustest rääkides, ei saagi praegu sarnase funktsiooniga töötajaid kõiki koolitusele viiagi, sest neid on lihtsalt nii vähe. See näitab selgelt, et nõustamisega tegelevate inimeste hulka on vaja suurendada – inimestel puudub võimalus enesetäiendusteks lihtsalt seetõttu, et terves organisatsioonis jääks siis seisma kogu töö, mida peaks pärast hakkama nõ järele tegema:

Aga see siis oleks koolitus töö ajast – väga stressitekitav on töö pooleli jätta. Siis jääb sel ajal tegemata jäänud töö ikkagi pärastiseks, peale tööaega, jälle kellegi-millegi arvelt... /.../

Ega nüüd sai ka rohkem inimesi teada, aga paljud lihtsalt ei võta endale seda stressi, et ära olla, see lihtsalt ei mahu päeva sisse praegu sugugi... /.../

6.1.3 Ühildumatud infosüsteemid

Kuigi nõustamissüsteemi võib pidada nn tugistruktuuriks, on ka nõustamistöö efektiivseks toimimiseks vajalik teatud toetav keskkond, ilma milleta info süsteemisiseselt ei liigu. Nagu juba tööjõudu puudutavas alapeatükis märgitud, ei kaota funktsioneeriv infosüsteem küll vajadust näost näkku nõustamise järele, siiski saaksid nõustajad aga suure osa faktilisest infost suunata tudengini IT-lahenduste kaudu ning isiklikku lähenemist ja pikemat arutelu nõudvate küsimuste jaoks jääks rohkem aega. Eriti pärsib infosüsteemide ja laiemalt IT-lahenduste nõrk korraldus just ülikooli õppekorraldusega tegelevate inimeste tööd:

Kõige suuremaks mureks tööalaselt hetkel on infosüsteemide ühildamatus. Meil on hetkel käivitamisel uus õppeinfosüsteem, mis tõenäoliselt teeb õppealase info kättesaadavamaks suuremas osas üliõpilastele. Et siis võibolla ka üliõpilaste küsimused muutuvad, ja meie küsimuse, kuidas nõustada. /.../

6.2 VAJADUS NÕUSTAMISALASTE OSKUSTE JÄRELE

Ülikoolide sihtgrupid üha laienevad ja õppima võib sattuda sisuliselt igauks – pärast inimeste ülikooli vastu võtmist puutuvad nendega kõige otsesemalt kokku just need töötajad, kelle ülesandeks on nõ klienditeenindus ja nõustamine. Väga eriilmelise tudengkonnaga oskuslikult tegelemine on ülikoolile aga äärmiselt vajalik – näitab see ju kooli valmisolekut professionaalselt käituda kõigi sinna jõudvate klientidega. Koolitus, millest siiani on suur puudus olnud, võimaldaks nõustajate endi sõnutsi neil enda- ja süsteemisäästlikumalt raskete olukordadega toime tulla.

6.2.1 Eetiliste probleemidega toimetulekuks

Kõige esimeseks suureks mureks oli oskuste puudumine, kui tegutseda tuleb nõ oma töö piirimal. Tüüpilisimaks juhuks oli suhtlus lastevanematega. Kuna palju tudengeid õpib tasulistel kohtadel (majandus- ja sotsiaalinstituudis on koguni kõik kohad riigieelarvevälised), siis on vanemate kontroll oma laste üle suur – ja paratamatult jõuab ka instituudis töötaja õppekorraldusliku nõustamisega tegeleva inimeseni, kellel tekib kohe eetiline probleem. Ühelt poolt võib ju oletada, et tegelikult maksavad lapse õpingute eest just vanemad, mistõttu neil on justkui õigus aru pärida oma võsukese edasijõudmise kohta, teisalt aga on õpingud siis iga inimese enda asi ning tekkis küsimus, kas on põhimõtteliselt sobilik, kui täiskasvanud tudeng istub kabineti ukse taga, samal ajal kui tema emale ta käekäigust ette kantakse.

Kõige problemaatilisem on just vanemate nõustamine... ja seda on väga palju, kusjuures. See on õudne, kui 25-30-aastase inimese emme või issi tuleb minu juurde – et mida ma pean talle nüüd jutustama talle sellest lapsest: kuidas ta õpib, mida ta õpib. On mul õigus seda teha või mitte – vot see on kõige suurem probleem./.../

Teiseks samalaadseks mureks on hiljuti tekkinud probleem erivajadustega tudengiga, õigemini – tema sobimisega keskkonda. Erivajadustega tudeng, tehes valiku tulla õppima, ei ole tavaliselt oma otsustega üksi ja leiab tõenäoliselt varem või hiljem oma võimalustele vastavad lahendused, küll aga võib probleemiks olla teiste tudengite ja õppejõudude poolne vastuvõtt, selle lahendamiseks aga vaadatakse ikka instituudi nõustaja poole:

Meil on diagnoosiga tudeng, kellel puhul mulle öeldakse, et miks sa midagi ette ei võta, kui ta seal nurgas seisab. Vot sellega ma ei oska mitte midagi peale hakata. Üldse kohe ei oska. Muude asjadega veel – saab räägitud ja... /.../ aga just et mis mina pean siis nüüd ütlema – et kaua tea seal nurgas istub ja.../.../

6.2.2 Välissuhtlusega toimetulekuks

Kolmandaks kitsaskohaks võiks pidada ka ülikooli suhtlust välisilmaga – kuidas suhelda ülikooli nimel pressiga, üleüldse väljapoole ülikooli seinu, olgu see siis seotud välistudengite, praktika- või töökohtadega.

Siin tõepoolest näiteks suhtlus pressiga – et mida öelda ja mida mitte öelda. Ja õigesti käitumine sel puhul, kui midagi su välistudengiga juhtub /.../ Kuidas sellega hakkama saada, mida siis teha... Kuidas saatkonna poole pöörduda ja... Selles osas ei oska nagu käituda /.../

6.2.3 Nn raskete juhtumitega toimetulekuks

Kõik fookusgrupis osalenud olid kokku puutunud ka olukordadega, mida võiks nimetada erijuhtumite psühholoogiliseks nõustamiseks. Näiteks mainiti olukordi, kus toime tuleb tulla kaugõppijatega, kellel õppimist segavad ülikoolivälised faktorid:

Inimesed, kes ei saa edasi minna, neil on kodused probleemid, neil on raske ka võibolla töö juures, /.../ et kes on töö kaotanud ja on rahalised probleemid – kaugõppijad on ju ka kõik tasulised – et ka seal peab leidma sellise suuna, et sa saad inimest aidata kuidagi /.../ ka on juhtumeid, kus emad on oma lapsed surnuks sõitnud – kõigega tuleb hakkama saada. /.../

Samuti kui tudengid õppimise ajal töötavad ja sellest tulenevalt raskustesse satuvad ja lahendusi otsivad:

Jah, ja tullakse küsima, et mis võimalused tal on, võtta akadeemiline või midagi – sest näiteks kui kolmanda kursuse tudengitega on tegemist, nad kardavad, et nüüd nende nominaalaeg on läbi, aga ta peab käima ka tööl, et ta lihtsalt ei jõua, et mis ta siis teeb. Ja neid ei ole mitte üks – no ütleme pool kursust. /.../

Või kui tudeng jõuab nõustaja jutule viimases hädas, on meeleheitel või agressiivne:

Näiteks osadel ongi – mis on küll imelik, aga osadel on selline ettekujutus, et kui tema tuli oma raha eest õppima, siis ta ei peagi siin muud tegema, et tema maksab ära ja ongi kõik. Ja ongi nii – nii naljakas, kui see ka ei ole. Ja kui sa siis nendega nõ vaidlema kukud, siis on... päris raskeks läheb, sest ega nad ei tahagi muud aru saada... ta tahabki ainult selle diplomi kätte saada, muud ei tahagi. /.../

Peame lihtsalt kuidagi toime tulema kõikide inimestega. Meil on koolis olemas psühholoog – ääriveeri saame nõu anda – me ei saa saata teda otse /.../ Taskurätikute pakid on alati olemas, eriti akadeemilise kontrolli päevade ajal, siis läheb palju vaja... /.../

6.2.3.1 Muukeelsed tudengid

Täiesti omaette erijuhtumi moodustavad EMÜs muukeelsed, eriti just venekeelsed tudengid. Neil on keeleprobleemidest tulenevalt õppimise, eriti aga lõpetamise ja lõputööga seoses nii tõsiseid raskusi, et need lõpevad liigagi tihti õpingute pooleli jätmisega:

Keelega on ikka palju probleeme, nendest vene kooli lõpetanutest lõpetab ikka väga väike osa. Raskused algavad lõputööde kirjutamisega – nad lihtsalt ei oska seda kokku kirjutada, vormistada.../.../

*Õppejõud ka pigem kohaneb teisele keelele, kui et suunib kuulama eesti keeles. Kui loengid ema keeles, siis ka tööd koostada peaks olema võimalik...
Kaitsa näiteks on võimalik emakeeles... /.../*

Nõustajatele on sellised juhtumid äärmiselt suureks koormaks, sest kui need tudengid on juba vastu võetud, siis peab nendega ka tegelema – juhendeid, vahendeid ja võimalusi aga nende murede lahendamiseks nõustajatel lihtsalt ei ole:

Keelekeskusega on räägitud, et on vaja sellist ainet – suuline ja kirjalik väljendusõpetus, just viimane kursus, just venelastele. Ma ei taha midagi halba öelda, aga need tehnika poisid on natuke nõrgemad ja jätavad just seepärast pooleli. Üks siin tuli minu juurde oma tööga – aga no mul ei ole aega, ja see on ka nii spetsiifiline valdkond, ma ei saa aru... /.../

Teha valikaine erialakeelest – sest praegu nii paljud ei lõpeta aja ajavad ennast paanikasse lõpus ja jätavad katki, ja käivad enne minu juurest kah läbi ja ajavad mu ka paanikasse – sest mul ei ole mitte kui midagi teha. /.../

6.3 INFO LIIKUMINE

Info on suure ja keeruka organisatsiooni suurim abimees – ja ka suurim vaenlane juhul, kui selle liikumine on puudulik

6.3.1 Nõustajate endi vahel

Kuigi sageli ei teadvustata oma rolli nõustajana või ei oldagi seda 100%, siis teatakse, kelle poole millise probleemiga pöörduda, eriti just õppekorralduslike faktide osas. Siiski tuli just hiljutistest koolitustest rääkides välja kurb tõsiasi, et kuigi oli välja pakutud kõigile huvilistele mõeldud stressijuhtimise kursused, sai üle ülikooli kokku ainult väikese hulga inimesi, kellest oli võimalik moodustada ainult üks rühm. Võib järeldada, et olulisel määral on häiritud nn mitteformaalne suhtlus, mis organisatsiooni siseselt on formaalseist suhtluskanaleist määravama tähtsusega just sarnaste tööülesannete ja positsioonidega töötajate vahel. Hetkel aga tundub, et samadel ametikohtadel töötajate mitteformaalne suhtlus on peaaegu olematu:

Stressijuhtimise kursused hakkasid meil eile pihta, aga see info vist ka ei ole kõikidele tulnud, millegi pärast on need kursused ja kutsumised kuidagi valikulised... Oli küll kiri palvega infot levitada, aga meie teaduskonnas keegi ei teadnud ja ainult 12 inimest tuli lõpuks kokku./.../

Õppejõudusid oodati, nendest ei registreerunud kedagi, keegi ei teadnudki lihtsalt... Oleks tehtud küll mitu grupi, oodatigi suuremat osavõttu, aga... /.../

Mitteformaalse suhtlusvõrgustiku puudumine (või olemasolnu lagunemine) on aga tingitud taaskord töötajate liigsuurtest töömahtudest ja ajapuudusest:

Aastaid tagasi oli, et tulime kokku, olid metoodikud, kes kõik said kokku omavahel, aga millegi pärast on see kuidagi laiali... /.../

Aga ei ole enam, nii endasse tõmbunud on kõik kuidagi... /.../

No millal seda aega võtta? Lõuna aeg ju on kõigil enamvähem, aga ega sel ajal ei tohiks tööasjadega eriti... ja ega lõunatamised ei ole ka ühtselt, käiakse erinevatel aegadel ja mõni ei lähe võibolla üldse, kui aega pole. /.../

6.3.2 Nõustajatelt tudengiteni

Tudengini jõudva info liikumist peeti üldjuhul heaks – selle nimel tehakse palju tööd (*info liikumise parandamiseks on ikka päris palju vaja ära teha, sest kui ise ei tuhla, siis ei saa ikka mitte midagi teada*) ja lahendamataid probleeme ei ole seni ette tulnud. Siiski oldi nõus, et mitmeid toetavaid struktuure on võimalik luua või olemasolevaid edasi arendada, et teha tudengite teavitamine just õppekorralduslikest faktidest tõhusamaks, kiiremaks ja nõustajaid säästvamaks.

6.3.2.1 Ülikooli infotelefon, veeb, meililistid

Tehnilistest abivahenditest sai enim kiidusõnu ülikooli infotelefon, mis oma ülesandeid väga hästi täidab:

See infotelefon meil on, kuhu päris palju pöördutakse, ja see siis suunab ümber, vastavalt siis kelle pädevus on, ja see täitsa töötab... /.../

Päris palju arvati abi olevat ka ülikooli struktuuriüksuste kodulehtedest:

Kodulehtedel kontaktnumbrid antud, tudengid siis teavad, kuhu pöörduda, vähemalt kaugõppijatel see küll töötab./.../

Meie esimesel kursusel on nüüd oma koduleht, jooksvat infot saab rühmade kaupa sinna saata – mitte et kogu kursus, vaid on 4 rühma ja igal rühmal on oma koduleht, jooksvaid teateid saadan sinna – et nüüd hakkab deklareerimine, nüüd hakkab see ja nüüd hakkab see. Aga see on esimest aastat esimest korda, muidu meil ei olnud midagi sellist. See võiks täitsa laiemalt olla... /.../

6.3.2.2 Kursuse-/rühmavanemad

Hetkel on põhimõtteliselt olemas kursuse- või rühmavanemate süsteem, mis toimib ehk efektiivsemalt kui teistes ülikoolides just seetõttu, et läbi õpiaja on olemas kursuste süsteem, mitte “kuulajaskonnad” nagu Tartu või Tallinna ülikoolides.

Soomlastel on, minevikus on ka olnud – kursusejuhendaja oli keegi õppejõududest, määratud ühele kursusele, aga siis olid veel kursusevanemad ka veel – ja tema siis tuleb ja ma annan talle infi ja ta läheb annab edasi. Vet’idel töötab see hästi, soomlastel. /.../

Kursusevanemad jah on, ja need on sama kursuse tudengid, ja too siis käib minu juures ja talle annan info edasi. /.../

Siiski on ka selle süsteemiga probleeme – juhtudel, kui kursused on äärmiselt suured:

See töötab siis, kui on neid vähe, aga meil 100-120 inimest, nende puhul ei toimi see. On olemas küll – igal kursusel on kursusevanem, aga on täitsa tavaline, et ma ütlen näiteks kolmandal kursusel vanema nime ja tudeng ütleb, et ma ei tunne teda, ma ei tea, et ta minu kursusel on. /.../

Nende probleemide lahendamiseks hakati kinni teistes ülikoolides päris hästi toimivast tuutorite süsteemi ideest. Tuutorluse eripära seisneb selles, et esmakursuslastele on tuutoriks tema enda eriala vanema kursuse üliõpilane (ca 20 peale üks), kes on läbinud spetsiaalse koolituse. Arvati, et see süsteem võiks olla täiesti käivitav ka EMÜs:

Tuutoriasi toimiks hästi, see oleks üks täitsa tehtav asi – vaadates seda soome vet-tudengite värki. Neil on see töötanud 2-3 aastat järjest. Sellega ei ole palju vaeva. /.../

Oluline sealjuures ongi just see väljaõppe küsimus:

Probleem on sellega, et kui asjad muutuvad – muutunud ei tohi midagi olla, kui kolmas nõust esimest ja süsteemis on midagi vahepeal muutnud, siis saab vale infot, aga sellisel juhul on ikkagi lihtsam, et on mingi kursusevanem, kes tuleb otse minu käest küsima... /.../

No seda ikka saavad ju – lihtsamaid asju. Elementaarsemad asjad – õpinguraamat ja muu selline, mis ei muutu nii tihti – ja just et kui koolitada välja nad. Tuutorite süsteem on ses mõttes ka parem, et omaealised räägivad omaealistega. /.../

Mööndi, et raskusi võib tekkida aktiivsete noorte leidmisega – halvaks näiteks on üliõpilasesindus. Siiski jõuti järeldusele, et oma eriala tudengite hulgast on lihtsam leida asjast huvitatuid, kes semestri alguses kuu aja jooksul esmakursuslastega tegeleksid:

Aga see tähendab, et peab olema vanematelt kursustelt neid aktiivsemaid noori, et sinna tõmmata.../.../

Oma eriala suhtes leidub neid ikka rohkem kui ülikooli pealt. See esindus on politiseernud, kaklevad omavahel, seepärast ei saagi midagi tehtud, aga oma eriala pealt leiaks kindlasti rohkem neid. /.../

6.3.2.3 Taskuteatmik

Teise nõustajate tööd hõlbustava vahendina, mis kunagi on täitsa olemas olnud, nimetati taskuteatmikku tudengile, mis sialdaks üldteavet ülikooli kohta, samuti esmatahtsat õppekorralduse, õppetöö ja sellega seotud inimeste kohta:

On küll neid taskuraamatuid tehtud, aastast 2003 on viimased, veel haakuvad info mõttes, ja neid on mul kapis terve virn, olen neid jaganud. Aga kui erinevused tulevad ja lähevad liiga suureks, siis ei saa enam. /.../

Jah, need olid just hea formaadiga, spetsiaalselt rinnataskusse mahtuv koondatud info – õppekorraldusest, majadest, hindamisest, bussiliiklusest, millest iganes, esmakursuslastele jagati kätte ja siis nad sai otsida, kuhu pöörduda... /.../

Iirimaal ühes ülikoolis olid teatmikud ka näiteks kõikide töötajate näopildid – et tudeng viib kohe nime ja näo kokku, puutub kokku selle inimesega... /.../

Jah, see on küll vajalik – sest minu juurde tullakse alalõpmata ja räägitakse mingist kursusest ja öeldakse, et seda andis siuke pikk onu vuntsidega... /.../

6.3.2.4 Rühmanõustamine/eelnädal

Nõustajate tööd hõlbustava vahendina räägiti ka rühmanõustamisest – võimalusest koondada sarnaste küsimustega tudengid kokku ja rääkida neile neid puudutavatest õppekorralduslikest (ja ka muudest) nüanssidest korraga. Eriti puudutab see just esmakursuslasi ja nende abistamist uue süsteemiga kohanemisel:

Mina näiteks tunnen vajadust esimesel kursusel neid nõustada kõik koos, ma tunnen, et mul on vaja /.../ 1. septembril nad ei kuula, mis ma neile räägin, avaaktusel nad ei kuule seda, ei süvene, aga kui käivad väikeste seltskondadena, näiteks üks rühm korraga, siis on kõik okei, siis pärast ei käiv kõik ühekaupa, küsimas samu küsimusi... /.../

Ka muukeelsete tudengite nõustamist hõlbustaks rühmaviisiline (korduv) nõustamine suurel määral:

Ja mul on veel teine probleem see, et kuna meil on hästi palju venekoolide lõpetajaid, siis seltskond jaguneb kohe kaheks. Ühel kursusel ma üritasin teha neile mingisugust nõustamist – et mis asi on õpinguraamat, mis võimalused neil on, kuhu pöörduda ja mida nad võivad üldse taotleda, siis juhtus see, et mõlemad grupid olid vait. Ja kui see kõik lõppes, siis venelased tulid küsima – 10 inimest, aga küsisid täpselt samu asju. Ja siis meil oli hästi pikk vestlus. Ja nad said lõppude lõpuks aru. /.../

6.4 ESIMESED OLULISED SAMMUD

6.4.1 Omavahelise koostöö arendamine

Nõustajate endi võimalustesse puutuvate lahendustena nähakse esmajärjekorras omavahelist tihedamat koostööd, et selle baasil teadvustada laiemalt oma tööd ja selle arendamise vajalikkust: ühtse nõustamissüsteemi väljaarendamise seisukohalt on omavahelise tihedama võrgustiku loomise vajaduse tunnetamine ja sealt edasi nõustamistöötajate identiteedi loomine aluseks ühtse süsteemi arenguks vajalike konstruktiivsete ettepanekute tegemiseks:

Siin tundub praegu, et sarnaste probleemidega inimesi on siin majas palju, aga puudub see küünarnuki tunne või õlg millele toetuda – et sama positsiooni ja tööga inimesed ei suhtle omavahel. Oleks hea, kui saaks kokku ja jagaks... kogemusi ja muresid ja... /.../

Alguse peaks saama – kahju, et pole õppeosakonna juhatajat, tema on nagu kandev hää siin majas, peaks tõstatama, on ikka vajadus küll selle süsteemi teadvustamise järele... Tuleb ise kokku saada ja siis häält teha, rääkima hakata... /.../ Et kui suuta niimoodi luua mingit süsteemi, siis saab ka häält teha – et ikka saadaks aru, kui vajalik ja oluline meie töö on. /.../

Olulise aspektina toodi välja just iseenese töö analüüsimine ja nõustaja rolli teadvustamine. Kuigi kõik fookusgrupis osalenud tegelevad päevast päeva teiste inimeste abistamine ja nõustamisega, ei peeta end sageli nõustajaks:

Kui hakkasin ringi vaatama ja mõtisklema, et kes on arvamusiidrid, kes võiksid öelda oma arvamust ja oleks targad, et võiks sõna sekka öelda – siis paljud ütlevad, et mis nõustaja mina olen, aga paljud ei teadvusta, et on, kuigi teevad igapäevaselt oma tööd – ja hästi teevad – /.../

Aga me ei olegi – meid ei võeta kui nõustajaid. Siuke asi oli, nagu metoodik, siis oli natuke teistmoodi töö, aga nüüd olen spetsialist – ise ütlesin ka, kui sa mind kutsusid, et ma pole mingi nõustaja, oleme siin spetsialistid kõik, töölepingu järgi... /.../

Aga sinu juures on tihti tudengid just – mis nad siis teevad sul seal...?? Ega sa ei paljunda neile ainult ju kogu aeg... /.../

Teadlikult nõustamistööd edasi arendades on võimalik lükata käima suure osa probleemide lahendamine – teadvustada ruumikitsikust, tööjõupuudust ja koolitusvajadust, samuti käivitada nõustamist toetavate süsteemide loomist ja/või arendamist.

6.4.2 Koolitused

Koolituste teemas oldi üksmeelselt nõus – on kindlasti vaja, laiahaardeliselt on vaja, ja erinevatele inimestele on ehk vaja erinevaid koolitusi, mis tulekski kõik omavahel

läbi mõelda. Praegu aga on olukord, kus paljude aastate jooksul on nappidest enesetäiendustest osa saanud ainult väga väike hulk töötajaid, sedagi pooleldi omaenda ajast, rahast ja isiklikust arenemissoovist:

Inimesed, kes pikalt töötanud siin asutuses, aastakümneid – pole saanud mingit erialast tuge või koolitust, 30 aasta jooksul pole kordagi käinud. Lepingu sõlmimisel juba kunagi tõmmati too punkt maha, et ei ole ette nähtud... /.../

Huvitav, et inimene töötab kõrgkoolis, peaks ju ise ka tark inimene olema... et edasi areneda, oleks vaja aeg-ajalt täiendust, aga aint siis saab, kui ise omast ajast otsid ja ise omi ressursse kasutades... /.../

Millest on puudus? Mida iganes tahaks täiendada! Eks see sõltub natuke nõustamise tööst – iga inimene peab siin ise oma arvamuse ja vajadused välja ütleva. /.../

Leiti, et koolituskalendri väljatöötamist ja korraldamist peaks organiseerima ülikooli personaliosakond, ja rõõmuga tõdeti, et midagi juba toimub ka:

Personaliosakond – ei ole siiani nii töötanud, et töötajad lähevad ja tellivad mingit koolitust, aga juba hakkab vaikselt nii olema, uus inimene on võetud tööle, ja midagi on sealt kaudu.../.../

Hakkab arenema midagi jah, personaliosakonna kaudu midagi pakutakse meile juba nii et... Loodan, et hakkab rohkem tulema. Ei olegi oluline, kas siis on läbiviijaks meie oma avatud ülikool või mingi muu – see ka ju meie kooli osa ja... /.../

6.4.3 Tuutorsüsteemi käivitamine

Olulist abi nähti ka tudengite endi senisest laialdasemast kaasamisest, seda just tuutorsüsteemi käivitamise osas. Oluline aga on uurida teiste koolide kogemust ja välja töötada just EMÜs toimiv värbamis- , koolitus- ja stiimulisüsteem:

Kui tekiks see tuutorsüsteem, siis oleks hea, kui koolitaks neid just vastava instituudi spetsialist. Ma olen täiesti kindel, et on instituutidel oma nüansid, aga kui iga instituudi nõustaja nädala enne semestri algust töötabse nendega natuke, nende 2. või 3. aasta omadega, ja kui kogu aeg saaks nendega suhelda, ja inf leviks nende kaudu edasi, siis on see võimalik. /.../

Meil on instituudis 4-5 töörühma, igaihes neist on mingi 2-3 laboranti, kes on praegu puht tehnilise töö peal – õppejõududega, neid abistavad seal ja... Ühe nendest saaks vabalt suunata üliõpilaste klienditeendidusse või millessegi sellisesse – nad teavad spetsiifikat, teavad instituudi sisest elu, teavad kõike – miks mina pean seda kõike tegema, igal rühmal oma spetsiifika. Mitte et ma ei taha teha, aga kohe oleks koormus poole vähem, sest ma ei tea, aga nemad teavad. /.../

6.4.4 Teatmiku taaselustamine

Kuivõrd taskuteatmik oleks tudengile suureks abiks, siis võiks selle väljaandmise peale hakata uuesti mõtlema, olgu siis koostajaks/väljaandjaks üleülikooliline üksus või instituudid eraldi. Siiski peaks leidma vahendid selle tegemiseks, nii et seda ei tabaks eelmise teatmiku saatuse:

Kaks aastat tagasi jah oli taoline esmakursuslastele mõeldud, tudengid ise veel andsid välja, see oli väga hea, aga kolm tükki osteti muu käest neid – mulle nad arvega toodi ja öeldi, et 10 krooni tükk, ja siis ainult kolm tükki müüsin ära. Selline üldine – see peaks olema tasuta. Oleks väike abivahend, iga õppeaasta alguses võiks välja anda.../../

6.4.5 IT-lahenduste kiire väljaarendamine

Ettepanekute tegemine selles valdkonnas on nõustajatele keeruline – eks ole üldteada tõsiasi, et infotehnoloogilised lahendused hõlbustavad paljude tööd:

Väga vilets on see infotehnoloogiline pool ikka, meie ülikoolis üldse ei ole, ses mõttes on nagu tuuleveskidega võitlemine see. /.../ Väga oleks vaja see korda saada.../../

Mingi intranetti arendamine justkui peaks käima – on tellitud, aga ei tea, kui kaugel see värk on... vaja küll oleks... /.../

Teati, et see süsteem on juba arendamisel, seega jääb üle ainult toetust avaldada ja kiirele tegutsemisele loota, et tekiks kanaleid, mille kaudu operatiivsemalt nõustada tudengeid, aga ka koondada sarnaste funktsioonidega administratiivtöötajaid.

7 NÕUSTAMISE ABISÜSTEEMID

7.1 TUUTORLUS TARTU ÜLIKOOLI PÕHJAL⁸

Tuutorluse algus Tartu Ülikoolis

Tuutorluse tõi meile „sisse“ tollal üliõpilasnõustajana töötanud Ülle Altnurme. Esimesed tuutorid hakkasid tegutsema 1997.a kevadel, eeskuju võeti Helsingi jt Soome ülikoolide nõustamissüsteemist. 1997. a sügissemestril said samal eriala õppiva nõustaja abi kasutada 12 erineva eriala tudengid. 2005. sügisel olid tuutorid 44 erialal (sh Õigusinstituudis ja Narva Kolledžis). Tuutoritega tegeles üliõpilasnõustaja, peale tema lapsepuhkusele minemist loodi 0.5 koormusega tuutorite koordinaatori koht.

Tuutorid	96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06
Eesti tudengitele	-	14	23	39	56	49	54	74	76	95
Välistudengitele	10	12	19	19	18	23	20	23	22	20

Tuutorlus Tartu Ülikoolis täna

Õppeosakonnas töötab 0,5 töökoormusega tuutorite koordinaator. Tihe koostöö toimub üliõpilasnõustajaga (kes viib läbi veebipõhist kursust ning on tuutoriteatmiku kaaskoostaja) ning välisüliõpilastalitusega.

Kõige pingelisem periood on tavaliselt märts-aprill, kui toimub kevadine koolitus veebis ja autitooriumis. Aastaringelt: tuutorite nõustamine, tuutorite kodulehel haldamine, värske infoga kursisolek ning tuutoritele vahendamismeeldetuletamine.

Kokkuvõtlikult näeb tuutorite koordinaatori tööine aastaring välja järgmine:

Jaauaar-veebuar : järgmise aasta koolitusprogrammi sisu ja üldajakava planeerimine, koolituse reklaami välja töötamine ja levitamine. uute tuutorikandidaatide registreerimine ja nende küsimustele vastamine.

Märts-aprill: veebikursuse jälgimine, esinejate leidmine auditoorsele koolitusele, koolituse materjalide ettevalmistamine.

Mai-juuni: teaduskondade/osakondade/instituutidega tuutorikandidaatide kooskõlastamine → otsustamine läbitud koolituste põhjal, kes saab tuutoriks, koolituse tagasisidega tegelemine, tuutorisärgi soovijate väljaselgitamine.

⁸ Info pärineb kirjavahetusest Margit Meesaarega, TÜ tuutorite koordinaatoriga, 12.04.2006

Juuli-august: suhtlemiskoolituse ettevalmistamine ning koolitajate leidmine, tuutoriteatmiku täiendmine ja laiali saatmine tuutoritele, värske info edastamine tuutoritele,

September: tuutorite töölerakendamine, tuutorite nõustamine.

Oktoober-november-detsember: tagasiside küsimine tuutoritelt endalt - tuutorite aruannete ja essee lugemine (ka tähelepanekute kogumine järgmise aasta koolituseks), osakondade töötajatelt (tavaliselt õppekorraldus spetsialistidelt), esmakursuslastelt. Tagasisidest vajaduse korral kokkuvõtte tegemine. Järgmise aasta eelarve planeerimine.

Tuutorite koolitamine

Tuutorite leidmiseks paneb koordinaator õppehoonetesse üles plakatid. Vajadusel saadab ka kirju tudengite listidesse, et vajatakse tuutorit. On ka pöördutud tuutorite leidmiseks õppekorraldusspetsialistide poole, kes tunnevad oma osakonna üliõpilasi paremini ja oskavad tavaliselt kedagi soovitada.

Tuutorite koolitamiseks on vabaaine Üliõpilasnõustamine SOPH.00.109, aineprogramm: <http://www.ut.ee/tuutorid/aineprogramm.htm>

Koolituses 3 põhilist etappi:

1. veebikursus õppekorralduse ja üliõpilasi puudutavate sotsiaalküsimuste kohta;
2. loengud – millest peaks üks tuutor olema teadlik;
3. suhtlemiskoolitus- seminari vormis, 6 tundi. Täpsemalt võib uurida aineprogrammist.

Lisaks siia veel tuutorite tutvumisõhtu ja arutelud, mis mõeldud koostöö arendamiseks, info ja kogemuste vahetamiseks. Need on olulised motivatsiooni üleval hoidmisel, paljud tudengid on rõõmsad, et saavad suhelda teiste teaduskondade tuutoritega. Populaarne on ka tuutorisärk.

Tuutorite töö

Aasta alguses kohtuvad tuutorid tuutoritundides esmakursuslastega. Enamasti tutvustatakse tuutoreid osakonna aktusel.

Tuutorid selgitavad tunniplaani ja õppekava, õppetoetuste süsteemi, üliõpilaste õigusi ja kohustusi, näitavad õppeinfosüsteemi ning abistavad tudengeid ainetesse registreerimisel. Tuutorid räägivad ka kust tudeng õpingute jaoks vajalikku infot võib küsida. Lisaks korraldavad tutvumisõhtu ja vahel teevad esmakursuslastest mailinglisti ning abistavad kursavanema valimisel. Esmakursuslastel on võimalik küsida küsimusi vanematelt üliõpilastelt - võimalus vahetada infot kellegagi, kes on alles hiljuti olnud samas situatsioonis, on üliõpilastele väga oluline!

Kõige enam nõustamistegevust on aasta alguses kahe nädala kuni kuu jooksul. E-mailidele ja telefonikõnedele vastamine toimub vajadusel ja jooksvalt ning loengu vaheaegadel või pärast kooli. Individuaalsed nõustamised lepitakse eelnevalt ikka tavaliselt kokku nii üliõpilasele kui tuutorile sobival ajal. Siiani pole keegi tuutoritest veel kurtanud, et oleks ajaliselt oma õpingutega hätta jäänud, veidi raske on neil tuutoritel, kes veel lisaks õpingutele ka tööl käivad. Küll aga nõuab tuutoritegevus ajaplaneerimist (koolitustel käimine, tuutoritunni ettevalmistuseks aja planeerimine) - koolitusel räägitakse tuutoritele ka sellest.

Mida võiks arvestada tuutorisüsteemi loomisel

Juba õppekavad on erinevad ja osakondade traditsioonid. Tartu Ülikooli puhul on tegemist küllaltki suure asutusega ning tuutorid suhtlevad oma osakonna/instituudi/dekanaadi inimestega - sealt tuleb info ka esmakursuslastele levitamiseks. Lisaks esmasele õppekorralduslikule infole tuleks rääkida ka eriala-/instituudispetsiifilistest küsimustest (kus asub osakonna/instituudi raamatukogu, kelle poole dekanaadis mis küsimusega võib pöörduda, eriala traditsioonid jne), millised on infoleviku kanalid. Seega kindlasti on oluline, et tuutor ja instituudi inimesed teeksid koostööd.

Osa infost saab anda tuutoritele keskselt (üldine õppekorraldus, tuutorluse olemus, esinemisoskusest, suhtlemistreening, esindus, üliõpilasnõustaja, karjääriteenistus jne), osa aga on üksusespetsiifiline.

Kui tekitada tuutorite süsteem, siis kindlasti peaks mõtlema, mis alustel see toimuma saab: kas tegemist on vabatahtlike või lepinguliste töötajatega, kas kohtade arv on määratud kindlaks või saavad esmakursuslastega tegeleda kõik huvilised.

Kindlasti peaks olema võimalik üliõpilastega tegelevaid tuutoreid valida, sest kõik abistada soovijad ei pruugi olla selleks sobilikud (N: liiga tagasihoidlikud või sotsiofoobsed, negatiivse suhtumisega õppimisse).

Oleme kaalunud võtta kasutusele isikuomaduste testi tuutorite selekteerimiseks või siis tuutorite leidmine jätta teaduskondade endi hooleks. Viimane töötaks hästi väikestes osakondades, suuremates ei tunne õppekorraldajad oma tudengeid väga hästi. Paraku on mõned teaduskonnad huvitatud tuutorite olemasolust aasta alguses, kui avastavad, et neil ei olegi tuutoreid - kandidaate on aga vaja leida vabatahtlike puudumisel juba kevadel.

7.2 EELNÄDAL TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOLI PÕHJAL⁹

Eelnädal on TTÜ-s kasutusel olnud juba aastast 2000. Nädal varem kooli tulek võimaldab esmakursuslastel saada teada põhilised ülikooli eripärad võrreldes keskkooliga, saada tuttavaks oma eriala juhendajatega, tuutoritega, üliõpilasorganisatsioonidega ja hankida muud ülikoolieluks vajalikku infot.

Õpingukorraldust loevad dekanaadijuhatajad või õppeprodekaanid 4x45min ning üliõpilasesindus 2x45min. Tutvustatakse raamatukogu (harjutatakse raamatute leidmist kartoteeke ja arvutipõhiseid andmebaase kasutades), spordikompleksi, õpitakse Gaudeamust laulma ja tehakse vajalikud testid (kujutavas geomeetrias ja keeletest). Eelmisest aastast on lisaks õpingukorraldusele lisaks veel tuutori-tund, kus tuutorid tutvustavad end rebastele ning viivad läbi erinevaid sotsialiseerumismänge. Kui õpingukorraldus on teaduskonna peale, siis tuutoritunnid viiakse läbi igale grupile eraldi.

Oluliseks peetakse, et eelnädal saaks tehtud enne teiste üliõpilaste tulekut, sest siis jõuavad rebased veidi tühjema hoonega enne harjuda – üliõpilaste üheaegne majjatulek valmistab segadust kõikidele ning nõustajatel on vähem aega esmakursuslastele kõige vajaliku äraseletamiseks. Hoolimata sellest, et täiendavad loengud õpingukorralduse alal on viidud detsembrisse, arvavad nõustajad eelmise aasta positiivse kogemuse põhjal, et loenguid võiks isegi veel rohkem hajutada ning veel suurema osa teabest jätta detsembrikuusse - üliõpilane ei oska kuulata ega meelde jätta kogu infot, mis talle ühe korraga antakse, mis sest, et tal võib seda võib juba homme tarvis minna.

Eelnädala idee on olnud fookusgruppides hinnatud ka teiste ülikoolide poolt.

⁹ Info pärineb kirjavahetusest Mirjam Lindperega, TTÜ karjäärinõustajaga. (12.03.2006)





8 KOKKUVÕTE

Käesoleva töö eesmärgiks oli Eesti kõrghariduses toimivate nõustamissüsteemide ja -struktuuride kaardistamine – fookusgruppides arutleti nõustamisest kui Eesti kõrghariduses pakutavast tugiteenusest, selle hetkeolukorrast ja suurematest nõustajate tööd segavatest probleemidest, samuti ka tulevikunägemustest ja vajalikest sammudest nendeni jõudmiseks. Kuigi ülikoolid on erineva suuruse ja kogemusega, saab paljude probleemide puhul tõmmata ülikoolide vahel paralleele ning tuua välja ettepanekuid, kuidas saaks kõrgharidusnõustamist kui tervikut Eestis arendada. Alljärgnevalt on esitatud selleks esimesed olulised sammud.

1. **Nõustamissüsteemi arendamise eelduseks on, et kõik nõustajad identifitseerivad end nõustajatena.** Mitmes fookusgrupis selgus, et ülikoolides on nõustamisega tegelevate inimeste ametikirjeldused väga erinevad ega peegelda töö nõustamisalast sisu. Kui ametikirjeldus ei määratle inimest muuhulgas ka nõustajana, ei määratle ennast nii ka töötaja ise ega temast struktuuris kõrgemal seisvad inimesed. Enese määratlemine nõustajana aitab pöörata oma töös suuremat rõhku nn klienditööle, näha enda nõrkusi ja tugevusi nõustamise raamides ning luua võrgustik sama alaga tegelevate kolleegide vahel. Nõustajate nõustajateks määratlemine muudab struktuuris kõrgemal seisjate arusaama konkreetsest ametikohast ning võimaldab pakkuda konkreetse tööga haakuvaid nõustamisalaseid koolitusi.
2. **Enne ülikooliväliste koostöövõrgustike loomist on vaja luua ühtsust ülikoolide siseselt.** Välisvõrgustikke peetakse hetkel hädavajalikuks vaid ühes ülikoolis neljast, mujal peetakse tähtsamaks nõustajate omavahelise suhtluse ja koostöö arendamist asutuse sees. Ilma esmatasandi nõustamissüsteemita ei ole ühiste huvidega grupe, kelle vahel koostööd teha ning koolispetsiifilised probleemid kaaluvad üles vajaduse välissuhtluse järele. Arvatakse, et väljaspoolt vaatlejad ei mõista teise asutuse nõustajate probleeme ning tahetakse hakata võõraid puudujääke kõrvalseisjana parandama. Kui nõustajate igapäevatöö maht ületab võimaluste piiri, ei ole välisvõrgustiku loomiseks ka lihtsalt aega. Antud uurimuse raames läbiviidud fookusgruppidest avaldus heameel omavahelise kokkusaamise üle ning kinnitati, et taolisi arutelusid tuleb korraldada edaspidigi.
3. **Koolituskavade koostamisel tuleks arvestada, et nõustajatele peaks pakkuma võimalikult kvaliteetseid ning nende igapäevatöösse praktilist kasu toovaid koolitusi.** Kolmes ülikoolis neljast peetakse oluliseks ühtsete nõustamisalaste koolituste pakkumist kõigile nõustajatele, eelkõige vajatakse suhtlemisalast täiendõpet. Neljas ülikool on pakkunud oma töötajatele regulaarselt erinevaid koolitusi, ent selle tagajärjeks on huvi kadumine täiendava väljaõppe vastu ning võrdlemisi negatiivsem suhtumine koolitustesse üldiselt. Nõustajatele tuleks

pakkuda kvaliteetseid (ja aktiivset osalemist nõudvaid), saadud teadmisi igapäevatöös kasutada võimaldavaid ning töötajatele personaalselt huvi pakkuvaid koolitusi – sel juhul ei tunne nõustajad, et kasu koolitusest on väiksem kui kahju, mis tekkis töölt eemalviibimise ja ülesannete kuhjumise tõttu.

4. **Nõustamissüsteemi saab arendada vaid siis, kui on lahendatud süvanõustajate ruumiprobleem.** Nõustajad peavad olema potentsiaalsetele abivajajatele nähtavad ja kättesaadavad, nõustamisseanss ei tohiks valmistada küsijale piinlikkust ega häiritust. Kitsad ruumiolud ei võimalda praegu süvanõustajatel oma teenustele reklaami teha, sest töömahu suurenemise korral poleks abivajajaid kuskil vastu võtta, privaatsuse puudumine vähendab nõustamise kvaliteeti ja ei lase nõustaja juurde pöördunud end abistajale täielikult avada. Nõustamistöö efektiivsemaks muutmiseks ja –süsteemi arendamiseks on korralikud ruumid hädavajalikud.
5. **Infonõustajaid tuleks senisest rohkem kaasata õppekorralduseeskirja jt alusdokumentide muutmise protsessidesse.** Akadeemilised nõustajad tahaksid muutmistest teada juba planeerimise faasis, mitte näha tehtut alles siis, kui dokument on kinnitatud ning nõutakse selle kohest rakendamist. Nõustajate protsessidesse kaasamine suurendab info liikuvust ülikooli siseselt ning vähendaks oluliselt sätete osakonniti erinevat tõlgendamist. Kui muudatuste tegemise juures on toimunud laiem teavitamine ja arutelu, saavad nõustajad muudatustest aru samamoodi, nagu need, kes seda protsessi läbi viivad – nõustajad tõlgendavad seadusi nii, nagu see algselt mõeldud on ning ülikooli lõikes kõige rohkem kasu toob. Akadeemiliste nõustajate kaasamine annab arutelule juurde erinevaid vaatenurki, kuna nõustajad saavad edastada nii oma kolleegide kui üliõpilaste seisukohti. Mida rohkem nõustajad vastuvõetud otsuste tagapõhjast teavad, seda selgem ülevaade on ka üliõpilastel ning seda sujuvamalt ja kiiremalt jõuavad muudatused tegeliku rakendumiseni. Infonõustajate kaasamine annab signaali, et nõustajate arvamused nende põhilise töövahendi kohta on olulised ning ülikooli eesmärgiks on luua võimalikult hästi toimiv õpperaamistik.

	 TARTU ÜLIKOOL <small>UNIVERSITY OF TARTU</small>	 TALLINNA ÜLIKOOL	 <small>1918</small> TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL <small>TALLINN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY</small>	 Eesti Maaülikool <small>EMU Estonian University of Life Sciences</small>
Info jõudmine nõustajani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ise tuleb end infoni trügida 2. Nõustajaid ei kaasata ÕKE muutmisprotsessi 3. Erinevused seaduste tõlgendamisel <p>Lahendused: Infonõustajaile - koosolekud osakonna siseselt; teavitamine eeskirjade muutmise plaanidest; õppekorralduslisti tihedam kasutamine aruteludeks; infokoosolekud nõustajaile pärast muudatusi ÕKEs. Süvanõustajaile – suhtlemine partneritega, võrgustike arendamine.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puuduvad ühtsed tõlgendused ÕKEst, ÕKEt kasutatakse teadusk-i erinevalt 2. Ei osata kelleltki ÕKE kohta nõu küsida 3. Infonõustajaid ei kaasata muudatuste tegemisse <p>Lahendused: infokoosolekud pärast ÕKE muutust; nn teadja inimene; nõuda ÕKE ühesugust täitmist kõikjal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuleb ise infot taga ajada 2. Infonõustajail pidevad muutused ÕKEga, aegnud info 3. IT-süsteemide ühildamatus, info kadumine ja topelt esinemine <p>Lahendus: Infonõustajatel - võrgustike loomine ülikooli siseselt; sisekommunikatsiooni parandamine</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infosüsteemide ühildamatus 2. Infonõustajate omavaheliste võrgustike puudumine, kaootilisus <p>Lahendused: Infosüsteemide arengule kaasa aitamine, nende vajalikkuse toonitamine; nõustamistöõga tegelevate inimeste regulaarsed koosolekud, enda kui nõustaja teadvustamine.</p>
Info jõudmine tudengini	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tudengid ei saa infot kätte või unustavad selle 2. Kaugõppijate süvenematus 3. Kuulujutud, valeinfo (seoses ÕKEga) <p>Lahendused: Nõustajate jätkuv aktiivne infojagamise ja tudengite ümbernõustamine; tudengilt-tudengile nõustamine; grupinõustamine; eelnädal, loengutsükkel.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ÕKEst valeinfo jagamine õppejõudude poolt 2. Tudengitel pole kursuseliste, kuhu teavet saata 3. Tuutorisüsteemi vähene rakendumine 4. Infomaht ülisuur, unustamine <p>Lahendused: Palve õppejõududele, et nad ise ei nõustaks; semestri alguses tudengeile suurem teavitustöö; erinevate süva-nõustamissüsteemide väljaarendamine; listid kohustuslikuks; tuutorite laiem tutvustamine, igale erialale tuutor; eelnädal; infopäevade hajutamine semestri peale; majajuht</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Õppekorraldusliku valeinfo jagamine õppejõudude poolt 2. Mõned dekanaadid ei tea kursuseliste aadresse, info liigub läbi üliõpilasesinduse 3. Muutused tudengite kontaktandmetes teadmata 4. Veebi vähene kasutamine info otsimiseks tudengite poolt <p>Lahendused: Õppejõudude (ümber)nõustamine; tihedam suhtlus ülikooli siseselt; kontaktandmete esitamise muutmine tudengile kohustuslikuks, nende pidev üleküsimine; eelnädal; täiendavad infoloengud detsembris.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tehniliste abivahendite puudulikkus (IT-lahendused) 2. Kesine tuutorisüsteem 3. Suur infomaht, mis tuleb tudengitele ühekorraga <p>Lahendused: Infosüsteemide arengule kaasa aitamine, nende vajalikkuse toonitamine; tuutorsüsteemi arendamine (just erialatuutorid); eelnädal, infopäevade hajutamine semestri peale, tudengiteatmik.</p>
Ruumiprobleemid	<ol style="list-style-type: none"> 1. Süvanõustajate ruumipuudus, privaatsuse puudus 2. Ruumipuudusest tulenev vähene reklaam pakutavatele teenustele <p>Lahendus: Tsentraalsetele nõustajatele - nõustamiskeskus</p>	<p>Ruumiprobleem esineb Karjääri- ja Nõustamiskeskusel, tudeng ei peaks minema keskusesse läbi teiste ruumide (privaatsuse küsimus).</p> <p>Lahendus: vähemalt 2 lisaruumi KNK-le</p>	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Süvanõustajail nõustamisruumide puudus, kannatab nii nõustamise maht kui kvaliteet <p>Lahendus: süvanõustajaile eraldumisvõimaluste loomine olemasolevate ruumide sees/läheduses</p>

Töökoormus, -maht.	<p>1. Infonõustajatel paberitöö maht igapäevatoos suur</p> <p>2. Süvanõustajaid üliõpilaskonna peale liiga vähe</p> <p>Lahendus: Süvanõustajatel laienemine, et saaks areneda ja teenuseid rohkem reklaamida</p>	<p>1. Struktuurierinevusest tulenev topelnõustamine infonõustamises</p> <p>2. E-posti teel infonõustamine väga ajamahukas</p> <p>Lahendused: Struktuuri ühtlustamine; maksimaalse hulga taustinfo küsimine e-posti puhul.</p>	<p>1. Süvanõustajaid liiga vähe, töömaht liiga suur</p> <p>2. Infonõustajail sesoonne töökoormus suur</p> <p>3. Psühholoogi puudumine ülikoolis</p> <p>Lahendused: Tuutorite parem rakendamine; psühholoogi ametikoha loomine</p>	<p>1. Pidev valik – kas töö paberitega või töö inimestega</p> <p>2. Koolitustel käimine takistatud, töö kuhjub</p> <p>3. Sesoonse infonõustamise suur osakaal</p> <p>Lahendused: rohkem tööjõudu; tuutorsüsteemi arendamine, tudengiteatmik.</p>
Võrgustikud	<p>1. Vähene koostöö õppekorralduslike jt nõustajate vahel ülikooli siseselt</p> <p>2. Vähene koostöö spetsialistidega ülikooli väliselt, puuduvad partnerid</p> <p>Lahendused: Ülikoolisiseselt kohtumiste kokkuleppimine, initsiaatorite vaheldumine; süvanõustamises – rohkem nõustajaid, parem tööjaotus (eraldi isik välispartneritega suhtlemiseks ja võrgustike loomiseks, arendamiseks)</p>	<p>1. Ülikooli sisesed struktuurierinevused – ühtse nõustamissüsteemi puudumine</p> <p>2. Koostöö ülikooli väliselt kesine, see avaldub külalisüliõpilaste infonõustamise puhul</p> <p>Lahendused: Kokku leppida nõustamise “piirid” ülikooli sees</p>	<p>1. Tuutorite süsteemi mitterakendamine info vähese liikumise ja tagasiside puudumise pärast;</p> <p>2. Infonõustajail ja tudengitel sidemete katkemine grupivanematega</p> <p>3. Infonõustajate omavahelisi võrgustikke ei ole.</p> <p>Lahendus: Tagasiside küsimine nõustajate töö kohta motivatsiooni tõstmiseks; sagedamad koosolekud eriti infonõustajate seas.</p>	<p>1. Puudub nõustajate omavaheline koostöövõrgustik</p> <p>2. Suurte struktuuriüksuste puhul sidemete katkemine kursusevanematega</p> <p>Lahendused: nõustamistööga tegelevate inimeste regulaarsed koosolekud, enda kui nõustaja teadvustamine; erialapõhiste tuutorite süsteemi käivitamine</p>
Koolitusvajadus	<p>1. Psühholoogilised koolitused (suhtlemiskoolitus, enesekehtestamine, läbipõlemise vältimine jmt)</p> <p>2. Uue töötaja koolitus (suhtlemiskoolitus)</p> <p>3. Karjäärinõustamise koolitus</p>	<p>1. Psühholoogilised koolitused (suhtlemiskoolitus, nõustamise teoreetiline koolitus, läbipõlemise vältimine jm).</p> <p>2. Uue töötaja koolitus (tehniline, akadeemiline, suhtlemiskoolitus, nn teadja inimese abi)</p>	<p>Otsest koolitusvajadust ei esine, kui, siis vaja psühholoogilist nõustamise osa (stressis, nutva tudengiga hakkamasaamine jm). Tasuks üle vaadata koolituste kvaliteet ning nende praktiline kasutatavus. On olemas uue töötaja koolitus ja regulaarsed koolitused erinevatelt aladelt.</p>	<p>1. Psühholoogilised koolitused (suhtlemiskoolitus, nõustamise teoreetiline koolitus, läbipõlemise vältimine jm)</p> <p>2. Keelekursused, koolitused seadusandlusest</p> <p>NB – vaid vastavalt töötajate vajadustele/erialaspetsiifikale</p>

LISA 1.

A N K E E T

1. Mis on Teie igapäevase töö sisu? (tegevused ja nende mahud %-des)

Maht praegu

Maht ideaalis

- a) admin-tegevus
- b) arendustegevus (sisuline korraldus, projektid, jne)
- c) infovahetus (listid jm.)
- d) info otsimine
- e) õpetamine ja teadustöö
- f) nõustamine
- g)

2. Millises osakaalus toimub nõustamine?

Maht praegu

Maht ideaalis

	väga harva	mõnikord	sageli	väga tihti		väga harva	mõnikord	sageli	väga tihti
a) e-maili teel	1	2	3	4		1	2	3	4
b) telefoni teel	1	2	3	4		1	2	3	4
c) otsekontakt	1	2	3	4		1	2	3	4
d) otsekontakt eelnevalt aega kinni pannes	1	2	3	4		1	2	3	4
e) grupinõustamine	1	2	3	4		1	2	3	4

3. Milliste küsimuste/probleemidega pöörduvad üliõpilased enamasti Teie kui nõustaja poole?

4. Mis on see, mis nõustamistöös hästi toimib, mille üle olete uhke?

5. Millised on Teie tööd segavad suurimad probleemid?

6. Millist nõustamisalast haridust/väljaõpet/töökogemust olete saanud?

- a) haridus
- b) väljaõpe
- c) töökogemus

7. Kas Teie olemasolev väljaõpe/haridus/töökogemus on Teie meelest piisav?

8. Mis on Teie kõige nõrgem koht nõustamises (kus vajaksite täiendavaid teadmisi, kogemusi), millega jääte/jääksite hätta?

9. Millises suunas võiks areneda nõustamine Teie ülikoolis? Milliseid uuendusi oleks vaja teha? Milleks need kasulikud võiks olla?

10. Kuidas hindate end:

	vajaksin täiendust	saan hakkama	üsna tugev	väga tugev
a) infovahetajana	1	2	3	4
b) infootsijana	1	2	3	4
c) suhtlejana	1	2	3	4
d) nõustajana	1	2	3	4

LISA 2.

NÕUSTAMINE

Nõustamine

Kui mõtlete selle sõna tähenduse üle – misasi see on?

Kas/Mil määral olete teie ise nõustaja? Mil määral puutute nõustamisega kokku?

Milliste nõustamise eriliikidega puutute kokku – info otsimine, info vahendamine, õppetöölane nõustamine, karjäärinõustamine, psühholoogiline nõustamine?

Kuidas sõnastate enda osa nõustamise töös? Kas meeldib see töö?

Milline oleks nn ideaalne nõustamine?

Nõustatavad

Kas nõustaja juurde jõutakse pigem viimases hädas või varem? (*kas on tegemist valdavalt "tulekahju kustutamisega" või aktiivse nõustamisega, kui palju on olukordi, kus varasem pöördumine oleks suutnud rohkem ära teha?*)

Mis võiks olla selle põhjuseks, kui tudengid jõuavad liiga hilja?

Millal tudengid teie poole pöörduvad ja mida siis kõige enam vajavad? (*sesoonsus akadeemilise aasta jooksul, erinevad probleemid erinevail aegadel õpingute jooksul, vms*)

Milliseid lihtsaid/keerulisi/rumalaid küsimusi esitatakse?

Millised on ootused nõustamist saama tulevale üliõpilasele?

Millised on tudengite ootused nõustajale?

PROBLEEMID

Isikust lähtuvad probleemid

Millest tunnete puudust oma töös – et teha seda tööd veel paremini kui praegu? (*on see info, koolitus, materjalid, oma ruumid, väliskogemus vms.?*)

Millisest teabest on kõige enam puudus?

Millist toetust ootaksite ja kellelt...? Kust peaks teave tulema? (*ülikooli sisene + väline: mingi tugisüsteem, suhtevõrgustik, nõustajate nõustamine...?*)

Abi tööst tuleneva stressiga hakkama saamiseks...?

Mis on probleemide põhjuseks?

Nõustamissüsteemi probleemid

Kas eksisteerib mingi keskne organ? Kas seda oleks vaja?

Kas eksisteerib nõustajatevaheline suhtlusvõrgustik? (*nii ülikoolide kui teiste institutsioonide vahel*)

Info liikumine, selle puudused – kes mida saaks ära teha?

Mida ülikool saaks ära teha teie töö parandamiseks?

Mis on probleemide põhjuseks?

Väljaõpe/töökogemus

Kas teie senine töökogemus/väljaõpe on olnud piisav nõustatavate probleemide lahendamiseks? Mil määral sellele toetute?

Millisest teabest/oskusest on enam puudu tulnud? (*puuetega inimesed...*)

Õppekorralduseeskirja tõlgendamine tudengitele – kas oskan, kas vajan abi (koolitust, nõustamist ise...)

VÕIMALIKUD LAHENDUSED

Koolitused

Millist erialast väljaõpet, koolitust olete saanud? Kes on seda pakkunud?

Millistest on olnud kasu igapäevaste tööprobleemide lahendamisel?

Millised ei aidanud? Milliseid ei saanud töös rakendada?

Milliste koolituste järele tunnete vajadust? (*süsteemikorralduslikud; psühholoogilis-suhtlemisalased; erivajadustega tudengite abistamises, iseenda stressiga toimetuleksuks*, jne)

Mida ülikool (*ja/või laiem süsteem*) saaks pakkuda, mida ootaksite?

Millist "sisseelamisõpet" vajaks uued töötajad (nn stardipakett, vms)?

Millist lisakoolitust vajaks aastaid töötanud?

Pädevusmodel/standard

Kas peaks olema mingid nõudmised nõustamisega tegelevatele inimestele?

Kvalifikatsioon

Isiksuse omadused

Töökogemus

Kas eksisteerib mingi pädevusmodel/standard/atesteerimine?

On need vajalikud? (*tudengite usalduse võitmiseks...*)

On neid võimalik kehtestada?

Nõustajate ametijuhend – mis seal ja kellele peaks olema...?

Välismaal rakendatavast tulenev

Grupinõustamine

Millist kasu võiks saada?

E-nõustamine

Millist kasu võiks saada?

TULEVIKU VISIOONID

Mis suunas võiks nõustamine areneda? Milliste teemadega võiks veel tegeleda? (*ülikooli sees, juba enne ülikooli astumist*) Kuhu suunata energia, raha?

Kas on vaja, et tudeng jõuaks rohkem ja varem nõustaja juurde? Kuidas teha nõustajaid tudengite jaoks nähtavamaks? Millistel tingimustel tuleks tudengid rohkem nõustaja jutule? Millised oleksid teie ettepanekud, et tudeng jõuaks teieni "õigeaegselt"?

Kas on vaja rohkem nõustajaid (tudengite ja nõustajate arvu suhe?) Kas on vaja juurde mingi kindla valdkonna nõustajaid? (ombudsman, meditsiiniline abi vm?) Kas arendada/tihendada koostööd tuutorite, kursusevanemate, korpide/seltsiga...?

Kas nõustajad peaksid rohkem spetsialiseeruma?

Väliskogemus- kas võtta üle või luua oma?

Käsiraamat - kas võiks olla? Mis seal peaks olema (see teave, mis puudu – milline siis konkreetselt)? **Mis on kellegi "tööriistadeks", kuidas neid kasutada osatakse, kas on kättesaadavad, kas teatakse, kust abi saab, kui ise vastust ei tea...**

Mis on nõustajates endis kinni; mis on süsteemis kinni...? (*nt infovahetus...*)